

DOCUMENTO MATRIZ

de la Carta de Servicios del Gabinete de Evaluación Institucional

Vicerrectorado de Grados, Posgrados y Nuevas Titulaciones

Documento aprobado en la reunión
del Gabinete de Evaluación Institucional
del 11 de mayo de 2023

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. <u>IDENTIFICACIÓN DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</u>	3
2. <u>INFORMACIÓN DE CONTACTO</u>	3
3. <u>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR, PERÍODO DE VIGENCIA Y SEGUIMIENTO</u>	4
4. <u>MISIÓN DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</u>	4
5. <u>VISIÓN DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</u>	6
6. <u>VALORES DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</u>	6
7. <u>DEFINICIÓN DE CARTAS DE SERVICIO</u>	8
8. <u>NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA EN MATERIA DE CALIDAD</u>	9
9. <u>SERVICIOS</u>	9
10. <u>COMPROMISOS DE CALIDAD</u>	12
11. <u>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS</u>	12
12. <u>DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS</u>	15
13. <u>OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS</u>	15
14. <u>MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO</u>	16
15. <u>MEDIDAS QUE ASEGURAN LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y LA SALUD LABORAL</u>	16
16. <u>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN</u>	17
17. <u>PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DEL SERVICIO</u>	19
18. <u>MEDIOS PARA DIFUNDIR LA CARTA DE SERVICIOS</u>	19
19. <u>MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS</u>	21

1. IDENTIFICACIÓN DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

El Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) tiene como objetivo facilitar los procesos de mejora de la calidad en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC). Para ello, desarrolla las herramientas necesarias para implementar sistemas de calidad, sistemas de evaluación y seguimiento y medios para la mejora y la excelencia. Asimismo, informa a la comunidad universitaria sobre la calidad de la institución potenciando que se instaure una cultura de calidad.

Enlace a la web:

<http://www.calidad.ulpgc.es/gei>

2. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Sede Institucional, planta baja

C/Juan de Quesada, nº 30

Las Palmas de Gran Canaria - 35001

España

Tlf.: (+34) 928 458 010

Fax: (+34) 928 451 022

E-mail: secv.titulaciones@ulpgc.es

Horario de atención al usuario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00.

Ubicación: <https://goo.gl/maps/8XRfGRBm87QuAw6eA>

Cómo llegar

Guaguas Municipales: línea 7 desde Teatro.

Guaguas Global: líneas 301, 302, 303 y 311 desde Estación San Telmo (andén 3); líneas 8, 82 y 91 desde Calle Francisco Gourié.

3. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR, PERÍODO DE VIGENCIA Y SEGUIMIENTO

La presente carta de servicios ha sido elaborada por las personas que componen el Gabinete de Evaluación Institucional y su contenido ha sido revisado y ratificado por el Vicerrector de Grados, Posgrados y Nuevas Titulaciones.

El cumplimiento de los compromisos asumidos en este documento se revisa anualmente a través del seguimiento de los indicadores que se detallan en el apartado “Indicadores para el seguimiento de los compromisos” y a través del análisis de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas. La carta de servicios, por lo tanto, se revisa anualmente y se actualiza en caso de que se detecte esa necesidad en el seguimiento.

4. MISIÓN DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria es una institución pública comprometida con la calidad y la eficiencia del servicio que presta a la sociedad, con la mejora continua, el desarrollo sostenible y la aportación de valor en un contexto global donde quiere ser referente. En el artículo 3-a de sus Estatutos establece: *“la misión de la ULPGC se centra en el desarrollo de las actividades de la docencia, la investigación, la transferencia del conocimiento y el compromiso social. Por ello, la ULPGC se compromete a difundir el conocimiento a través de una docencia de calidad, adecuada a los objetivos específicos de las diversas titulaciones, con contenidos que respondan tanto al desarrollo del conocimiento como a las demandas de la sociedad”*.

Enlace a los Estatutos de la ULPGC:

https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7121/7121558/estatutos_ulpgc_texto_final_con_modificaciones_del_gobierno_de_canarias_del_boc_18_noviembre_2016.pdf

En el artículo 4 de los mencionados Estatutos, se establecen los objetivos generales que guían la actuación y el desarrollo de la ULPGC, entre los que se encuentran:

- Mejorar la eficacia y la calidad de la labor docente e investigadora, así como la de todos los servicios que presta.

- Establecer planes de evaluación institucional que le permitan verificar el cumplimiento de los objetivos derivados de su misión y, en su caso, poner en marcha mecanismos correctores que permitan mejorar sus actividades.

El cumplimiento de la misión y de los objetivos generales de la ULPGC está fundamentado en el compromiso de la ULPGC con la excelencia, la calidad, el compromiso ético y la gestión transparente en todas las actividades relacionadas con la docencia, la investigación, la transferencia del conocimiento, el compromiso social y la prestación de servicios (artículo 5-b).

La misión del **Gabinete de Evaluación Institucional** es facilitar el desarrollo de la política de calidad de la universidad, diseñando las herramientas necesarias para implementar sistemas de calidad, sistemas de evaluación y seguimiento y medios para la mejora y excelencia. Asimismo, informa a la comunidad universitaria sobre la calidad de la institución fomentando la cultura de la calidad entre los grupos de interés, contribuyendo a la adecuada rendición de cuentas a la institución y a la sociedad y contribuyendo también al desarrollo social y responsable de la universidad.

Desplegamos nuestra misión en los siguientes **objetivos generales**:

- Promover una cultura de la calidad en el entorno universitario, con la implicación de todos los grupos de interés.
- Proporcionar información, asesoramiento, formación y apoyo en todos los temas relacionados con la gestión de la calidad.
- Apoyar en las actividades de evaluación-certificación-acreditación y su seguimiento y en la elaboración e implantación de planes de mejora.
- Difundir las actuaciones participando en los diferentes foros de referencia y en el intercambio de buenas prácticas de trabajo.
- Ser un servicio modelo en todo lo relacionado con la gestión de la calidad, que sirva al resto de servicios universitarios como referencia.

5. VISIÓN DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Pretendemos lograr la excelencia en el ámbito de la gestión de la calidad de la labor docente del profesorado de la ULPGC, de los programas formativos impartidos así como la de todos los servicios que presta la universidad mediante la implicación de todos los grupos de interés, el trabajo en equipo, las alianzas con otras unidades, universidades y organizaciones, el contacto directo con los miembros de la comunidad universitaria y a través de la información y de la formación propia y de las personas usuarias que la soliciten.

6. VALORES DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

La misión y la visión de la ULPGC se concretan en los siguientes valores fundamentales:

- La eficiencia y el compromiso con la comunidad universitaria y la sociedad que la financia y sostiene.
- La búsqueda de la excelencia en la docencia, la investigación, la gestión institucional y la prestación de servicios.
- La contribución al desarrollo económico, social y cultural de Canarias.
- La transparencia en la gestión y la rendición de cuentas.
- La participación activa de todas las personas que componen la comunidad universitaria.
- La mejora de la calidad ambiental y el desarrollo sostenible en Canarias.
- El impulso de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en su entorno geográfico y cultural.
- El impulso a las relaciones internacionales y el desarrollo de la vocación tricontinental. La apuesta por la innovación docente y el aprendizaje a lo largo de la vida.
- La defensa de la equidad y la igualdad de oportunidades, el respeto de las ideas en libertad, la convivencia intercultural y la justicia social.
- El fomento de la solidaridad y la cooperación entre los pueblos, con especial atención al desarrollo, la defensa de los valores sociales y la presencia activa en los foros sociales, culturales, etc.

Los valores del **Gabinete de Evaluación Institucional** están alineados con los valores de la ULPGC:

- **Compromiso con la calidad:** La búsqueda de la excelencia en la docencia, la gestión institucional y la prestación de servicios con el fin de mejorar y garantizar la calidad de las actividades externas e internas de la ULPGC cumpliendo el compromiso con la comunidad universitaria y la sociedad que la financia y sostiene.
- **Orientación a los grupos de interés:** La participación activa de todas las personas que componen la comunidad universitaria apostando por conseguir la máxima satisfacción en los grupos de interés (usuarios/as, personal de la unidad, personal docente e investigador, directores/as de centros y departamentos, comisiones de calidad, etc.).
- **Legalidad y seguridad jurídica:** Manteniendo actualizadas las normativas de referencia.
- **Responsabilidad social:** Integrando voluntariamente en la gestión y actuación diaria las preocupaciones por la mejora de la calidad ambiental y el desarrollo sostenible, con especial atención a la defensa de los valores sociales.
- **Independencia:** Colaborando con nuestros/as usuarios/as teniendo en cuenta la política definida por el Equipo de Gobierno de la universidad.
- **Respeto:** Respetando los valores humanos, la defensa de la equidad y la igualdad. La amabilidad, igualdad de trato, confianza, diálogo y compañerismo son nuestras directrices en el trato con las personas usuarias, compañeros/as y agentes con los que nos relacionamos.
- **Competencia, profesionalidad e innovación:** Dar respuesta a las personas usuarias con la máxima eficacia, revisando y adaptando nuestros modelos de acuerdo con las actualizaciones de los órganos administrativos regionales o estatales y las directrices de los protocolos de las agencias.
- **Eficiencia:** Ser referente en la gestión de nuestros procesos aprovechando los recursos disponibles.
- **Transparencia:** La transparencia en la gestión que realizamos poniendo a disposición de todos los grupos de interés nuestros resultados en una web

específicamente diseñada para la difusión de todo lo relacionado con la gestión de la calidad en la ULPGC (<http://www.calidad.ulpgc.es/>).

7. DEFINICIÓN DE CARTAS DE SERVICIO

El artículo 8 del R.D. 951/2005, de 29 de julio (B.O.E. 3-9-2005), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado, define las cartas de servicios como *“documentos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades informan a los/las ciudadanos/as y personas usuarias sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquéllos y sobre los compromisos de calidad de su prestación.”*

El documento “Marco común sobre las cartas de servicios en las administraciones públicas españolas”, aprobado por la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos en la reunión celebrada el 25 de noviembre de 2014, en su edición de 2015 (http://www.aeval.es/comun/pdf/calidad/guias/Marco_Comun_CS.pdf), señala las cartas de servicios como el *“compromiso de calidad con la ciudadanía en la prestación de los servicios y que facilitan la mejora interna”*.

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) tiene que estar a la altura de las expectativas ciudadanas a través de buenas prácticas y de la calidad del servicio público que presta, dotándose de herramientas que faciliten la gestión con criterios de eficiencia que hagan evidente un buen gobierno. Fomentar la calidad y la mejora en los servicios debe ser un objetivo prioritario, poniendo especial énfasis en la transparencia y la información a las personas usuarias, así como en su satisfacción.

Una ciudadanía moderna, innovadora y autoexigente como la canaria reclama la mejora continua de los servicios y un diálogo permanente entre expectativas y prestaciones. Convertir la calidad y la transparencia en hábitos integrados en el “quehacer” diario de nuestra gestión, transformarán a la ULPGC en una universidad abierta a la sociedad y hacia sus propios grupos de interés.

Las cartas de servicios informan sobre los servicios que tienen encomendadas las diferentes unidades administrativas de la ULPGC y sobre los compromisos en su prestación, así como sobre los derechos que las personas usuarias tienen en relación con estos servicios en un ejercicio de participación y de transparencia, que les permite comparar lo que pueden esperar con lo que realmente reciben. Constituyen instrumentos de mejora continua de la calidad de los servicios prestados en cada unidad mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

8. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA EN MATERIA DE CALIDAD

La normativa se puede consultar en la siguiente página web, donde es actualizada:

<https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-nor>.

9. SERVICIOS

Cualquier unidad de la ULPGC (Departamento, Centro, Instituto Universitario y Servicio universitario) podrá solicitar los siguientes servicios:

1. Asesoramiento en los distintos programas de calidad llevados a cabo en el gabinete.

- Mediación entre las agencias externas de calidad y los agentes internos de la ULPGC.
- Revisión y propuestas a los protocolos externos de programas de calidad.
- Desarrollo de documentos guía para la aplicación de los protocolos externos de programas de calidad.
- Asesoramiento personalizado en el diseño e implantación de programas de calidad.
- Asesoramiento en el diseño, aplicación e interpretación de resultados de estudios de medición de la percepción para conocer necesidades y expectativas o de satisfacción de los diferentes grupos de interés (elaboración de cuestionarios, procesamiento de la información, confección de informes) a demanda de los miembros de la comunidad universitaria.
- Diseño e implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC).

- Desarrollo de documentos guía para el diseño e implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad.
 - Desarrollo de sesiones formativas para el diseño e implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad.
 - Asesoramiento personalizado a los/las responsables de calidad para el diseño e implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad.
 - Revisión de documentación de los centros referida al diseño e implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad.
 - Programa DOCENTIA-ULPGC para la evaluación de la calidad de la actividad docente.
 - Gestión del proceso de análisis y mejora de la evaluación de la calidad docente del profesorado.
 - Información al profesorado y ayuda personalizada.
 - Resolución de incidencias.
 - Envío de documentación personalizada.
 - Apoyo técnico en la elaboración y aplicación de herramientas para el desarrollo de Programas de Calidad.
 - Diseño, seguimiento y actualización de un espacio virtual de trabajo para la gestión de las evidencias solicitadas por las agencias en los procesos de evaluación de títulos y de SGC.
 - Diseño, seguimiento y actualización de un espacio virtual de trabajo para la gestión de calidad de los centros.
- 2. Medición de la percepción de los grupos de interés implicados en el desarrollo de las enseñanzas (estudiantes, personal docente e investigador (PDI), personal de administración y servicios (PAS) y egresados/as).**
- Diseño de los estudios de satisfacción institucionales del PDI, PAS, estudiantes y egresados/as.
 - Difusión a los/las responsables de calidad de la aplicación de los diferentes estudios de satisfacción.
 - Análisis de los datos de participación y de satisfacción.
 - Difusión de los resultados de datos de participación y satisfacción a los grupos de interés.
- 3. Realización de sesiones formativas e informativas dirigidas a los grupos de interés internos (PDI, PAS y estudiantes).**

- Formación de las personas que aplican las encuestas de satisfacción con la docencia.
 - Formación de los miembros de las Comisiones de Seguimiento y de Valoración del Programa DOCENTIA-ULPGC.
 - Formación de los/las responsables de calidad en los centros.
 - Charlas informativas dirigidas al personal de administración y servicios en los centros.
 - Otras charlas informativas.
- 4. Realización de auditorías internas de calidad.**
- Elaboración y difusión de la planificación de la auditoría interna.
 - Desarrollo de la auditoría interna.
 - Elaboración y envío de los informes de auditoría interna a los centros.
- 5. Apoyo técnico a los procesos de evaluación, certificación y acreditación de centros docentes y de titulaciones oficiales.**
- Revisión y propuestas a los protocolos externos de evaluación de centros y títulos.
 - Desarrollo de documentos guía para la aplicación de los protocolos externos de evaluación de centros y títulos.
 - Desarrollo de sesiones formativas para la aplicación de los protocolos externos de evaluación de centros y títulos.
 - Preparación de documentos para la certificación de centros, así como de seguimiento y acreditación de títulos.
 - Asesoramiento personalizado a los grupos de interés para la certificación de los centros y acreditación de los títulos.
 - Elaboración de informes de alegaciones, planes de mejora e informes de seguimiento de la certificación de centros y acreditación de títulos.
- 6. Elaboración del informe anual de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC.**
- Elaboración del contenido del informe anual.
 - Diseño y maquetación del informe anual.
- 7. Apoyo técnico al diseño, actualización, seguimiento y certificación de cartas de servicios de las Administraciones de Edificios Docentes.**
- 8. Actualización de la web del área de calidad de la ULPGC.**

10. COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Obtener un resultado superior o igual a 3 en una escala de 5 puntos en las encuestas de satisfacción de los grupos de interés internos (PAS, PDI y estudiantes).
2. Difundir los resultados de percepción de los grupos de interés implicados en la web institucional de la ULPGC y en la intranet durante el primer semestre del año siguiente al del curso académico evaluado.
3. Sesiones formativas e informativas
 - 3.1. Realizar al menos 2 sesiones informativas o formativas anuales dirigidas a algunos de los siguientes grupos de interés internos: PAS, PDI y estudiantes.
 - 3.2. Obtener un resultado superior o igual a 3 en una escala de 5 puntos en las encuestas de satisfacción con la formación/información recibida.
4. Auditorías internas:
 - 4.1. Entregar el informe final de auditoría interna dentro del plazo de 90 días hábiles desde la visita de los/las auditores/as al centro.
 - 4.2. Auditar el Sistema de Gestión de Calidad de cada centro al menos una vez cada cuatro años.
5. Gestionar el 100% de los procesos de evaluación, certificación y acreditación a los que se sometan los centros docentes y los títulos oficiales de la ULPGC en los plazos establecidos.
6. Difundir el informe anual de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC en la web institucional durante el primer semestre del año siguiente al de la convocatoria correspondiente.
7. Revisar los informes de seguimientos de las cartas de servicios de Administraciones de Edificios Docentes recibidos en el plazo de 90 días hábiles desde su recepción.
8. Actualizar la web del área de calidad mensualmente.

11. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

1. Resultados de las encuestas de satisfacción con:

- 1.1. Resultado de satisfacción con los servicios prestados en la encuesta de satisfacción de los usuarios del GEI.
- 1.2. Resultado de satisfacción con la información y asesoramiento recibidos en la encuesta de satisfacción del programa DOCENTIA-ULPGC.
2. Fecha de publicación de los resultados de satisfacción de los grupos de interés implicados con el título, centro y universidad, con la actividad docente y con la satisfacción del programa DOCENTIA-ULPGC.
3. Sesiones formativas e informativas
 - 3.1. Número de sesiones formativas o informativas realizadas dirigidas a algunos de los grupos de interés internos: PAS, PDI y estudiantes.
 - 3.2. Resultados de las encuestas de satisfacción de las personas usuarias con la formación/información recibida.
4. Auditorías internas:
 - 4.1. Porcentaje de informes finales de auditorías internas de calidad entregadas dentro del plazo de 90 días hábiles desde su realización.
 - 4.2. Número de auditorías internas y externas realizadas a cada centro en los últimos 4 años.
5. Apoyo técnico a los procesos de evaluación, certificación y acreditación
 - 5.1. Relación entre el número de centros con la certificación del diseño/implantación del SGC y el número de solicitudes.
 - 5.2. Relación entre el número de titulaciones oficiales que solicitan la evaluación en tiempo y forma (seguimiento y renovación de la acreditación) y el número de títulos que se comprometen a evaluarse.
6. Fecha de publicación del informe anual de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC.

7. Porcentaje de informes de seguimientos de las cartas de servicios de Administraciones de Edificios Docentes revisados en el plazo de 90 días hábiles sobre los recibidos.
8. Porcentaje de meses en los que se actualiza la web de calidad.

12. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias tienen derecho a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramita los procedimientos en los que sean parte.
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en este servicio, de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- Recibir información real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad y de manera eficaz, rápida, directa y personalizada.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenido en el GEI, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
- Participar en la mejora continua del Gabinete de Evaluación Institucional, a través de los medios habilitados para ello (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.).
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

13. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Cumplir las disposiciones que regulen los distintos servicios del Gabinete de Evaluación Institucional.
- Colaborar con los servicios del Gabinete de Evaluación Institucional para mantener su correcto funcionamiento, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo. A este fin, deberán guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de personas usuarias y del personal del Gabinete de Evaluación Institucional.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.

14. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO

La universidad dispone de una Unidad de Igualdad y de un Observatorio de Igualdad de Género que tiene como finalidad la recopilación sistemática de datos sobre la incorporación del principio de igualdad de género en la formación, docencia, investigación, transferencia y gestión de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

El II Plan de Igualdad de Género 2022-2026, aprobado por Consejo de Gobierno el día 27 de julio de 2022, se estructura en seis ejes de actuación: EJE 1. PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE IGUALDAD; EJE 2. ACCESO Y PROMOCIÓN; EJE 3. DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA; EJE 4. PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN; EJE 5. CONCILIACIÓN CORRESPONSABLE; EJE 6. PREVENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO.

Enlace a la Unidad de Igualdad: <http://igualdad.ulpgc.es/observatorio>

Enlace al Observatorio de Igualdad de Género: <http://igualdad.ulpgc.es/observatorio>

Enlace a los planes de Igualdad: <http://igualdad.ulpgc.es/planesigualdad>

Enlace al Plan de Igualdad de Género 2022-2026: <https://www.ulpgc.es/igualdad/ii-plan-igualdad>

15. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y LA SALUD LABORAL

Será responsabilidad del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, y de sus integrantes según su especialidad, el diseño preventivo de los puestos de trabajo, la identificación y evaluación de los riesgos, los planes de prevención y los planes de formación de los trabajadores. Las distintas especialidades son la Seguridad en el trabajo, Ergonomía y Psicosociología Aplicada, Higiene Industrial, Unidad de Protección Radiológica y Medicina del Trabajo.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2015-2019 tiene como finalidad establecer la sistematización y metodología necesarias para alcanzar la misión en la que se ha implicado la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), orientada a la

consecución de objetivos que garanticen la seguridad y salud ocupacional conforme a lo previsto en la normativa sobre prevención de riesgos laborales, protección radiológica y el resto de legislación concordante, estableciendo parámetros comúnmente aceptados en las normas para la certificación de aseguramiento de los sistemas de seguridad y salud, calidad y medio ambiente.

La Oficina de Sostenibilidad de la ULPGC tiene como finalidad principal la potenciación de un sistema integrado de gestión ambiental, con el objetivo de hacer de la universidad un referente en la práctica de la sostenibilidad, implicándose en el fomento del desarrollo sostenible de Canarias, con especial énfasis en la protección ambiental.

Enlace al servicio de Prevención de Riesgos Laborales: <https://www.ulpgc.es/sprlyupr>

Enlace al Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2015-2019: <https://www.ulpgc.es/sprlyupr/documentacion>

16. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

Las personas usuarias que no estén satisfechas con el servicio prestado por el Gabinete de Evaluación Institucional y que consideren que dicho servicio no responde a los compromisos recogidos en la carta de servicios podrán presentar reclamaciones en todas las Administraciones de Edificios, así como en las Oficinas Centrales de Registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura y en la Sede Institucional de la ULPGC o a través de la sede electrónica en el siguiente enlace, de acuerdo con lo establecido en el reglamento de 17 de octubre de 2011, que se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.ulpgc.es/sori/sistema-quejas-sugerencias-y-felicitaciones>

El mencionado reglamento tiene por objeto regular el sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, como cauce de las relaciones con los/las ciudadanos/as en general y con los miembros de la comunidad universitaria en particular, para recoger y tramitar sus manifestaciones de insatisfacción con los servicios que presta la universidad, así como las iniciativas para

mejorar su calidad y los reconocimientos por su buen funcionamiento, garantizando una respuesta adecuada acerca de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Podrán formularse quejas por el funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios que presta la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en los ámbitos de la docencia, la investigación, la extensión universitaria, la gestión técnica, económica o administrativa, la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos, el proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo o cualquier otro servicio que preste la universidad.

Se podrán formular felicitaciones como reconocimiento por el buen funcionamiento de la universidad y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en ella, en los ámbitos de la docencia, la investigación, la extensión universitaria, la gestión técnica, económica o administrativa, la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos, el proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo o cualquier otro servicio que preste la universidad.

El órgano competente para la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones será la Gerencia, a través del Servicio de Organización y Régimen Interno (SORI). Recibida la queja, sugerencia o felicitación, el SORI procederá a realizar las comprobaciones que estime conveniente a los efectos de su admisión a trámite.

Posteriormente, el SORI remitirá la queja o sugerencia a la unidad o unidades afectadas para que, en un plazo de 10 días, emitan informe sobre la valoración efectuada, así como las medidas que estimen oportuno adoptar y el plazo previsto para su efectividad, en su caso.

El SORI elaborará la propuesta de contestación y la elevará a la Gerencia, que contestará a los/las interesados/as en un plazo máximo de tres meses contados a partir del día de entrada de la queja o sugerencia en cualquiera de los registros de la universidad. La contestación incluirá las medidas adoptadas para la atención de su

queja o sugerencia, así como aquellas que se prevé adoptar en un futuro y la justificación de la imposibilidad, en estos casos, de su aplicación inmediata.

Las felicitaciones se remitirán a la unidad o unidades afectadas para su constancia y serán contestadas por la Gerencia de forma inmediata, agradeciendo su presentación.

17. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Las personas usuarias que deseen participar en la mejora de los servicios prestados por el Gabinete de Evaluación Institucional pueden hacerlo presentando las sugerencias oportunas a través del Servicio de Organización y Régimen Interno de acuerdo con el reglamento descrito en el apartado anterior y publicado en el siguiente enlace:

<https://www.ulpgc.es/sori/sistema-quejas-sugerencias-y-felicitaciones>

A través de este mecanismo podrán presentarse sugerencias que tengan como finalidad:

- a) Mejorar la organización y calidad de los servicios prestados por el Gabinete de Evaluación Institucional;
- b) Mejorar la organización y calidad de la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos;
- c) Incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos al servicio;
- d) Crear servicios no implantados;
- e) Simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios;
- f) Conseguir una más adecuada utilización de los medios materiales;
- g) Cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, comodidad a los/las integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanos/as en general, así como un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales y del interés público.

18. MEDIOS PARA DIFUNDIR LA CARTA DE SERVICIOS

El contenido de esta carta de servicios y todos los documentos de referencia utilizados para su elaboración y revisión están a disposición de todos los miembros del Gabinete

de Evaluación Institucional que han participado en su diseño y pueden ser consultados en cualquier momento.

La aprobación de la carta de servicios se difunde a través de correo electrónico dirigido a toda la comunidad universitaria y a través del portal de noticias de la ULPGC. También se difunde a través de la herramienta OPEN-ULPGC que permite retransmitir las sesiones de los Consejos de Gobierno a toda la comunidad universitaria.

La carta de servicios, una vez aprobada, se publica en la web del área de calidad de la ULPGC, lo que permite consultar y descargar su contenido a cualquier persona interesada:

<http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-gab/m-cart-ser>

El contenido de la carta de servicios también se difunde a través de su publicación en el Boletín Oficial de la ULPGC (BOULPGC), así como a través de otros mecanismos contemplados en el plan de comunicación publicado en el siguiente enlace:

<http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-gab/m-cart-ser>

La Carta de Servicios del Gabinete de Evaluación Institucional fue aprobada por el equipo de trabajo del vicerrectorado con competencias en materias de calidad de la ULPGC el 28 de septiembre de 2017, aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 24 de octubre de 2017 y modificada por los acuerdos del Consejo de Gobierno de 15 de mayo de 2019, de 30 de julio de 2020 y de 24 de mayo de 2022. La vigente versión de la carta de servicios se encuentra publicada en la web institucional:

https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/carta_de_servicios_gei.pdf

La carta de servicios del GEI está certificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) (14 mayo de 2022).

19. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

El cumplimiento de los compromisos se revisará anualmente a través de la realización de un informe de seguimiento de la carta de servicios que se publicará en la web de área de calidad de la ULPGC, en el siguiente enlace:

<http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-pub>

Además, los informes de resultados del Gabinete de Evaluación Institucional se publican a través de la web del área de calidad de la ULPGC, en el siguiente enlace:

<http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-pub>

El resumen de actividades realizadas en cada curso se difundirá a través de las memorias académicas, en el siguiente enlace:

<https://www2.ulpgc.es/index.php?pagina=secretariageneral&ver=memoria>

Finalmente, la ULPGC dispone de una web de transparencia en su web institucional:

<https://www.ulpgc.es/transparencia>