



INFORME DE SEGUIMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
(VERSIÓN REDUCIDA)

AÑO 2018



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	4
3.	MEDICIÓN DE LOS INDICADORES REFERIDOS AL AÑO 2018	5
4.	CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS EN EL AÑO 2018.....	7
5.	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA DERIVADAS DEL SEGUIMIENTO	8

1. INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la carta de servicios del Gabinete de Evaluación Institucional (GEI), aprobada en Consejo de Gobierno de 24 octubre de 2017 (https://calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/carta_de_servicios_gei.pdf), se realizará con periodicidad anual y contendrá un estudio sobre el grado de cumplimiento de los compromisos a partir de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones recibidas por incumplimiento de los estándares y de las evaluaciones de satisfacción de los usuarios. Este análisis permitirá detectar las eventuales desviaciones y determinar las medidas correctoras oportunas y la definición de las posibles mejoras, en el caso de no alcanzar los objetivos propuestos.

Anualmente, el informe de seguimiento será comunicado internamente a través de los repositorios documentales, y se elaborará una versión más resumida para su comunicación externa que se publicará en la web del área de calidad (<https://calidad.ulpgc.es/>).

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA
Gabinete de Evaluación Institucional (GEI)

CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
ÓRGANO RESPONSABLE
Vicerrectorado de Calidad

CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL
REUNIÓN DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO
20 de marzo 2019

3. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES REFERIDOS AL AÑO 2018

CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VALOR ALCANZADO EN EL AÑO 2018
1. Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios con el asesoramiento recibido	Programa DOCENTIA-ULPGC ¹ Convocatoria 2017/2018
	- Estudiantes: 3,03 - PDI: 3,72 - Centros: 3,67 - Departamentos: 3,61
2. Fecha de publicación de los resultados de satisfacción de los estudiantes, PDI, PAS, y egresados	Estudiantes
	- Matriculados/recibidos: feb. 2019 - Actividad docente: ▪ Presencial: octubre 2018 ▪ Teleformación: junio 2018 - Egresados: febrero 2019
	PDI y PAS Febrero 2019
3. Número de sesiones formativas o informativas realizadas	12
4. Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios con la formación recibida	- General: 4,18
	Programa DOCENTIA-ULPGC ¹ Convocatoria 2017/2018 - Comisión de Valoración: 4,55 - Comisión de Seguimiento: 4,08
5. Porcentaje de informes finales de auditorías internas de calidad entregados dentro del plazo de 3 meses desde su realización	100% (7 informes)
6. Relación entre el número de centros con la certificación del diseño/implantación del SGC y el número de solicitudes	Implantación
	No procede ²

¹ Valores sobre 5 puntos. Escala utilizada: 1-*Totalmente insatisfecho*; 2-*Algo insatisfecho*; 3-*Satisfecho*; 4-*Muy satisfecho*; 5-*Totalmente satisfecho*.

² No procede ofrecer el resultado de este indicador ya que estamos pendientes de la finalización del proceso de evaluación externa.

CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VALOR ALCANZADO EN EL AÑO 2018
7. Relación entre el número de títulos oficiales con el seguimiento realizado y el número de solicitudes	3/3 (100%)
8. Relación entre el número de titulaciones que han renovado la acreditación y el número de solicitudes	No procede ³
9. Fecha de la publicación de resultados de la actividad docente	- Presencial: octubre 2018 - Teleformación: junio 2018
10. Fecha de publicación de los informes anuales de resultados del programa DOCENTIA	Febrero 2019
11. Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios con el programa DOCENTIA	Programa DOCENTIA-ULPGC ⁴ Convocatoria 2017/2018
	- Profesorado: 3,29 - Departamentos: 3,13 - Centros: 3,41 - Alumnado: 2,88 - Comisión de Valoración: 4,45 - Comisión de Seguimiento: 3,92
12. Porcentaje de informes de seguimiento de cartas de servicio revisados en el plazo de 3 meses desde su recepción	100%
13. Fecha de publicación del documento "ULPGC en cifras"	Diciembre 2018
14. Porcentaje de errores corregidos en la web de títulos	100%

³ No procede ofrecer el resultado de este indicador ya que estamos pendientes de la finalización del proceso de evaluación externa.

⁴ Valores sobre 5 puntos. Escala utilizada: 1-*Totalmente insatisfecho*; 2-*Algo insatisfecho*; 3-*Satisfecho*; 4-*Muy satisfecho*; 5-*Totalmente satisfecho*.

CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	VALOR ALCANZADO EN EL AÑO 2018
15. Número de actualizaciones de la página web de títulos en el plazo de 15 días	Cada 15 días: Entre 1 y 5 actualizaciones
16. Número de actualizaciones de la web del área de calidad en el plazo de 15 días.	Cada 15 días: Entre 1 y 10 veces

4. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS EN EL AÑO 2018

CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	
COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL GEI	CUMPLIMIENTO 2018
1. Obtener un resultado superior o igual a 3 en una escala de Likert de 5 en las encuestas de satisfacción de los usuarios	Cumple
2. Publicar los resultados de percepción de los grupos de interés implicados antes del 31 de diciembre	No Cumple
3. Realizar al menos 4 sesiones informativas o formativas anuales	Cumple
4. Obtener un resultado superior o igual a 3 en las encuestas de satisfacción con la formación recibida en una escala de Likert de 5	Cumple
5. Entregar el informe final de auditoría interna antes de 3 meses desde su realización	Cumple
6. Llevar a cabo los procesos de evaluación, certificación y acreditación a los que se sometan los centros docentes y los títulos de la ULPGC	No procede ⁵
7. Publicar los resultados de la satisfacción del alumnado con la actividad docente antes del 31 de diciembre	Cumple

⁵ No procede ofrecer el resultado de este indicador ya que estamos pendientes de la finalización del proceso de evaluación externa.

CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	
COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL GEI	CUMPLIMIENTO 2018
8. Publicar los informes anuales de resultados del programa DOCENTIA antes del 31 de diciembre del año de referencia	No Cumple
9. Obtener un resultado superior o igual a 3 en una escala de Likert de 5 en las encuestas de satisfacción de los usuarios con el programa DOCENTIA	No Cumple
10. Revisar los informes de seguimientos de las cartas de servicios solicitados en el plazo de 3 meses desde su recepción	Cumple
11. Publicar el anuario estadístico "ULPGC en cifras" antes del 31 de diciembre del año siguiente al de referencia	Cumple
12. Corregir el 100% de los errores detectados en la web de títulos	Cumple
13. Actualizar la página web de títulos al menos una vez cada 15 días	Cumple
14. Actualizar la web del GEI al menos una vez cada 15 días	Cumple

5. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA DERIVADAS DEL SEGUIMIENTO

COMPROMISO 1. Se propone incluir un ítem en las encuestas *online* de satisfacción del profesorado (bienales) que pregunte sobre su satisfacción con los servicios utilizados (a través de una escala Likert de satisfacción de 5 puntos) entre los que aparecerá el servicio del Gabinete de Evaluación Institucional. No procede la reformulación del compromiso.

COMPROMISO 2. El incumplimiento de este compromiso debe analizarse en relación con los distintos programas de calidad que gestiona el gabinete. Con respecto al programa que mide la satisfacción del alumnado con la actividad docente desarrollada por el profesorado, debido a las exigencias de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación para que la ULPGC modificara el programa para su verificación inicial positiva (diciembre 2018), se ha elaborado el nuevo manual de procedimiento del Programa DOCENTIA-ULPGC, aprobado en Consejo de Gobierno de 27 de julio de

2017 y modificado el 8 de mayo de 2018, que se aplicó por primera vez en la convocatoria 2017/2018. En este manual se contemplan fases que hasta el momento no se habían ejecutado, por lo que la medición de la satisfacción de los usuarios se ha alargado en el tiempo, lo que hace imposible publicar el informe anual de resultados de percepción del DOCENTIA-ULPGC a finales del año de la convocatoria (2017/2018). Por tanto, se propone como fecha de difusión febrero del año siguiente al de la convocatoria. En relación con los otros estudios de satisfacción de los grupos de interés que elabora el GEI, se ha decidido unificar la fecha de publicación de esos informes con el fin de evitar que se produzcan errores a la hora de consultar los datos y se propone la fecha de finales de enero o principios de febrero del año siguiente al año o curso académico del informe.

Reformulación: *“Publicar los resultados de percepción de los grupos de interés en el mes de febrero del año siguiente de referencia”*. El indicador 2 al que está asociado este compromiso no requiere reformulación.

COMPROMISO 4. Se propone actualizar la encuesta de satisfacción de los usuarios con la formación recibida especificando los valores de la escala de medición utilizada.

COMPROMISO 8. El incumplimiento de este compromiso se debe a la implantación por primera vez en la convocatoria 2017/2018 del nuevo manual de procedimiento del Programa DOCENTIA-ULPGC, aprobado en Consejo de Gobierno de 27 de julio de 2017 y modificado el 8 de mayo de 2018. En este manual se contemplan fases que hasta el momento no se habían ejecutado (reclamaciones, recursos, etc.) y su puesta en práctica ha ocasionado que los resultados definitivos no puedan obtenerse hasta haberse cerrado todas las fases del procedimiento DOCENTIA-ULPGC. Por tanto, se propone como fecha de difusión de los informes anuales de resultados del programa DOCENTIA, febrero del año siguiente al de la convocatoria.

Reformulación compromiso 8: *“Publicar los informes anuales de resultados del programa DOCENTIA en el mes de febrero del año siguiente al año de la convocatoria”*. El indicador 10 al que está asociado este compromiso no requiere reformulación.



COMPROMISO 13. Reformulación: “Realizar al menos 20 actualizaciones al año de la página web de títulos de la ULPGC”. Reformulación del indicador 15: “Número de actualizaciones anuales de la página web de títulos de la ULPGC”.

COMPROMISO 14. Reformulación: “Realizar al menos 20 actualizaciones al año de la página web del área de calidad”. Reformulación del indicador 16: “Número de actualizaciones anuales de la página web del área de calidad de la ULPGC”.

No se han recibido quejas ni reclamaciones por incumplimiento de los servicios asociados a la carta de servicios del GEI. La calidad de los servicios que se ofrecen se mide a través de encuestas de satisfacción, tal y como aparece recogido en el apartado de medición de indicadores de este informe.

La carta de servicios del Gabinete de Evaluación Institucional se publica en la Web del Área de Calidad de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria: <https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-gab/m-cart-ser>