



ULPGC
**Universidad de
Las Palmas de
Gran Canaria**

INFORME DE SEGUIMIENTO

CARTA DE SERVICIOS

GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

(VERSIÓN REDUCIDA)

AÑO 2019

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	4
3. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2019	5
4. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA DERIVADAS DEL SEGUIMIENTO 2019	12

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 15 de mayo de 2019 (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
25 Mayo 2020

3. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2019

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2019					
1. ASESORAMIENTO					
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
1. Asesoramiento en los distintos programas de calidad llevados a cabo en el gabinete	1. Obtener un resultado igual o superior a 3 en una escala de 5 en las encuestas de satisfacción de los grupos de interés internos (PAS, PDI y estudiantes)	1. Resultados de las encuestas de satisfacción con el asesoramiento recibido de los grupos de interés internos (PDI, PAS y estudiantes) ¹	1. Satisfacción global con el GEI: 4,23 2. Satisfacción con asesoramiento e información sobre el programa DOCENTIA-ULPGC, Convocatoria 2018-2019: a) Estudiantes: 3,03 b) PDI: 3,91 c) Centros: 4,1 d) Departamentos: 4,12	C	

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

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2019

2. PERCEPCIÓN GRUPOS DE INTERÉS

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
2. Medición de la percepción de los grupos de interés implicados en el desarrollo de las enseñanzas (estudiantes, PDI, PAS, egresados)	2. Difusión de los resultados de percepción de los grupos de interés (PAS, PDI, estudiantes y egresados/as) en la web institucional de la ULPGC y en la intranet durante el primer trimestre del año siguiente al del curso académico evaluado	2. Fecha de publicación de los resultados de satisfacción de los grupos de interés implicados (estudiantes, PDI, PAS, egresados/as): con el título y centro; con la actividad docente	1. Encuesta de estudiantes matriculados (2018-2019): febrero 2020 2. Encuesta de estudiantes de movilidad recibidos (2018-2019): febrero 2020 3. Encuestas de satisfacción con la calidad docente (2018-2019): a) Presencial: noviembre 2019 b) Teleformación: mayo 2019 4. Encuesta a estudiantes de títulos de doctorado (2018-2019): febrero 2019 5. Encuesta a egresados de títulos de doctorado (2018-2019): febrero 2019	C	

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2019

3. SESIONES FORMATIVAS FORMATIVAS/INFORMATIVAS

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
3. Realización de sesiones formativas e informativas dirigidas a todos los grupos de interés (PDI, PAS, estudiantes)	3.1. Realizar al menos 2 sesiones formativas e informativas anuales dirigidas a los siguientes grupos de interés internos: PAS, PDI y estudiantes	3.1. Número de sesiones formativas o informativas realizadas dirigidas al PAS, PDI y estudiantes	7	C	
	3.2. Obtener un resultado igual o superior a 3 en una escala de 5 puntos en las encuestas de satisfacción con la formación/información recibida	3.2. Resultados de las encuestas de satisfacción de las personas usuarias con la formación/información recibida ¹	1. Satisfacción con las actividades formativas del Vicerrectorado de Calidad, 2019 a) Encuesta presencial: 4,38 b) Encuesta online: 4 2. Satisfacción con la formación recibida respecto al Programa DOCENTIA-ULPGC (Convocatoria 2018-2019): a) Comisión de Valoración: 4,57 b) Comisión de Seguimiento: 4,07	C	

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2019

4. AUDITORIAS INTERNAS

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
4. Realización de auditorías internas de calidad	4.1. Entregar el informe final de auditoría interna antes de 3 meses desde la visita de los/las auditores/as al centro	4.1. Porcentaje de informes finales de auditorías internas de calidad entregados dentro del plazo de 3 meses desde su realización	100%	C	
	4.2. Auditar el Sistema de Garantía de Calidad de cada Centro al menos una vez cada 4 años	4.2. Número de auditorías realizadas a cada centro en los últimos 4 años	23	C	

5. EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
5. Apoyo técnico a los procesos de evaluación, certificación y acreditación de centros docentes y de titulaciones oficiales	5. Superar 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	5.1 Relación entre el número de centros con la certificación del diseño/implantación del SGC y el número de solicitudes	No procede	NC	
		5.2 Relación entre el número de titulaciones oficiales que han renovado la acreditación y el número de solicitudes	Pendiente de resolver el total de solicitudes por trámites administrativos	NC	(1)

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2019					
6. SATISFACCIÓN ALUMNADO CON LA ACTIVIDAD DOCENTE					
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
6. Medición de la satisfacción del alumnado con la actividad docente del profesorado	6. Publicar los resultados de satisfacción del alumnado con la actividad docente en la web institucional y en la intranet antes del 31 de diciembre del año en que finaliza el curso objeto de evaluación	6. Fecha de la publicación de los resultados de satisfacción con la actividad docente	Curso académico 2018-2019: 1. Presencial: noviembre 2019 2. Teleformación: mayo 2019	C	
7. DOCENTIA					
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
7. Elaboración de informes anuales de resultados del programa DOCENTIA	7.1. Elaborar y difundir los informes anuales de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC en la web institucional de la ULPGC y en la intranet durante el primer trimestre del año siguiente al de la convocatoria correspondiente	7.1. Fecha de publicación de los informes anuales de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC	Convocatoria 2018-2019: - Marzo 2020	C	
	7.2. Obtener un resultado de la satisfacción global con el programa DOCENTIA-ULPGC superior o igual a 3 en una escala de 5 puntos	7.2. Resultado global de la encuesta de satisfacción que se le aplica a las personas usuarias del programa DOCENTIA-ULPGC ²	Convocatoria 2018-2019: 1. Profesorado: 3,61 2. Departamentos: 3,91 3. Centros: 3,74 4. Estudiantes: 2,95 5. Comisión de Valoración: 4,54 6. Comisión de Seguimiento: 4,19	NC	(2)

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

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2019

8. CARTAS DE SERVICIOS

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
8. Apoyo técnico al diseño, actualización, seguimiento y certificación de las cartas de servicios	8. Revisar los informes de seguimiento de las cartas de servicios en el plazo de 3 meses desde su recepción	8. Porcentaje de informes de seguimiento de cartas de servicios en el plazo de 3 meses desde su recepción	100%	C	

9. ULPGC EN CIFRAS

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
9. Elaboración del Anuario estadístico de indicadores "ULPGC en Cifras"	9. Elaborar y publicar el anuario estadístico "ULPGC en cifras" antes del 31 de diciembre del año siguiente al de referencia	9. Fecha de publicación del anuario estadístico "ULPGC en cifras" en la web institucional de la ULPGC	Enero 2020	NC	(3)

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2019

10. WEB DE TÍTULOS

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
10. Actualización, detección y corrección de errores en la web de títulos	10.1. Analizar diariamente la web institucional de títulos para detectar errores, solicitar la información necesaria y corregirlos en un plazo no superior a 2 meses desde la detección	10.1. Porcentaje de errores subsanados en la web institucional de títulos en el plazo de 2 meses desde su detección	100%	C	
	10.2. Actualizar o incorporar nuevos contenidos en la web institucional de títulos en un plazo no superior a 1 mes desde la solicitud	10.2. Número de actualizaciones de la web institucional de títulos en el plazo de un 1 mes desde la solicitud	Entre 1 y 3	C	

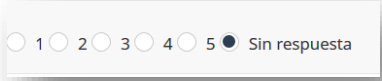
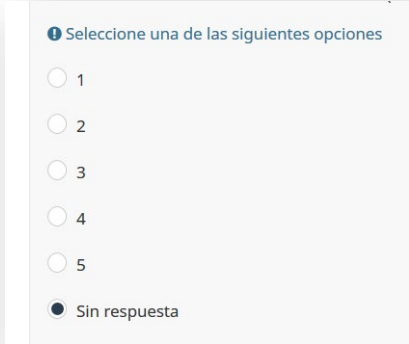
11. WEB DEL ÁREA DE CALIDAD

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
11. Actualización de la web del área de calidad de la ULPGC	11. Actualizar la web del área de calidad al menos 1 vez al mes	11. Número de actualizaciones de la web del área de calidad en el plazo de 1 mes	Entre 1 y 10	C	

- (1) El incumplimiento es debido a que la agencia de evaluación no ha resuelto los procesos. Como mejora se reformula el indicador.
- (2) Se elimina este compromiso e indicador.
- (3) Se elimina el servicio, compromiso e indicador.

4. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA DERIVADAS DEL SEGUIMIENTO 2019

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA 2019 - CARTA DE SERVICIOS DEL GEI	
ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL GEI (2019)	
SOBRE LAS SESIONES	
OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA
1. Ver más grandes las diapositivas.	Revisar el tamaño de letra del diseño de las presentaciones.
2. Usar un micro.	Tener en cuenta la acústica de la sala en la que se imparten las sesiones para valorar la necesidad de utilizar micro.
3. Hacer las sesiones en un lugar cuya asistencia sea fácil para todos.	Valorar la posibilidad de hacerlas en un campus distinto cada vez, además de en el rectorado, además de hacer alguna sesión en formato online.
4. Fijar un tiempo de duración máxima para una mejor gestión del tiempo.	Convocar con hora de inicio y de fin de la sesión formativa/informativa.

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA 2019 - CARTA DE SERVICIOS DEL GEI	
ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL GEI (2019)	
SOBRE EL DISEÑO DE LA ENCUESTA	
OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA
5. Explicar los objetivos del servicio, explicar qué se está evaluando.	Enumerar los servicios en el correo en que se invita a participar en la encuesta (o en la misma encuesta), además de darles el enlace a la carta de servicios del GEI (y adjuntarla al correo de la encuesta).
6. Sugerencia realizada por responsable de calidad por correo electrónico: la escala de satisfacción es confusa porque el “No contesta” (que está marcado por defecto) parece que es la opción 5.	<p>Modificar en el aplicativo informático la forma de presentar las respuestas del 1 al 5 y la opción “No contesta” utilizando el siguiente formato:</p> <p>Formato actual: </p> <p>Nuevo formato: </p>

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. Se han analizado las opiniones de los usuarios y se han establecido acciones de mejora relacionadas con las sesiones formativas e informativas y sobre el diseño de la encuesta de satisfacción. Se ha recibido una felicitación por la labor realizada en relación con el programa de evaluación de la calidad de la actividad docente (Programa DOCENTIA-ULPGC, Convocatoria 2018-2019) y la difusión de sus resultados.

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>.