



**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 2020**



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	4
3. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2020 .....	5
4. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA DERIVADAS DEL SEGUIMIENTO 2020 .....	11

## 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 30 de julio de 2020 ([https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/carta\\_de\\_servicios\\_gei.pdf](https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/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

<b>CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA</b>
Gabinete de Evaluación Institucional (GEI)
<b>CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>ÓRGANO RESPONSABLE</b>
Vicerrectorado de Grados, Posgrados y Nuevas Titulaciones
<b>CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>REUNIÓN DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO</b>
14 junio 2021

### 3. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2020

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2020					
1. ASESORAMIENTO					
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO <sup>1</sup>	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
1. Asesoramiento en los distintos programas de calidad llevados a cabo en el gabinete	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	1.1 Resultado de satisfacción con la información ofrecida en la encuesta de satisfacción de los/las usuarios/as del GEI	Satisfacción global con el GEI: 4,18	C	
		1.2 Resultado de satisfacción con la información y asesoramiento recibidos en la encuesta de satisfacción con el programa DOCENTIA-ULPGC	<b>Satisfacción con asesoramiento e información sobre el programa DOCENTIA-ULPGC, Convocatoria 2019-2020:</b> a) Estudiantes: No se pudo aplicar la encuesta debido a la pandemia de la COVID-19 b) PDI: 4,07 c) Centros: 4,41 d) Departamentos: 4,46	C	

<sup>1</sup> 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 2020

### 2. PERCEPCIÓN GRUPOS DE INTERÉS

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR (2019/2020)	C/NC	(*)
2. Medición de la percepción de los grupos de interés implicados en el desarrollo de las enseñanzas (estudiantes, Personal Docente Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS), egresados/as)	2. Difusión de 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	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 con el programa DOCENTIA-ULPGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta a estudiantes de grados y másteres: abril 2021</li> <li>• Encuesta a estudiantes de movilidad recibidos: abril 2021</li> <li>• Encuestas con la calidad docente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Presencial: junio 2021</li> <li>b) Teleformación: junio 2020</li> </ul> </li> <li>• Encuesta a estudiantes de títulos de doctorado: mayo 2021</li> <li>• Encuesta a egresados de grados y másteres: abril 2021</li> <li>• Encuesta a egresados de títulos de doctorado: mayo 2021</li> <li>• Encuesta con el programa DOCENTIA-ULPGC 2019/2020: junio 2021</li> <li>• Encuesta PDI de grados y másteres: abril 2021</li> <li>• Encuesta PDI doctorado: mayo 2021</li> <li>• Encuesta PAS de centros: abril 2021</li> <li>• Encuesta PAS doctorado: mayo 2021</li> </ul>	C	

## MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2020

### 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 internos (PDI, PAS y estudiantes)	3.1. Realizar al menos 2 sesiones informativas o formativas 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	2	C	
	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	3.2. Resultados de las encuestas de satisfacción de las personas usuarias con la formación/información recibida	<b>Satisfacción con la formación recibida respecto al Programa DOCENTIA-ULPGC (Convocatoria 2019-2020):</b> a) Comisión de Valoración: 4,3 b) Comisión de Seguimiento: 4,36	C	

### MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2020

#### 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 dentro del plazo 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 Gestión 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	1	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. 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	5.1 Relación entre el número de centros con la certificación del diseño/implantación del SGC y el número de solicitudes	No aplica. No se solicita certificación del SGC	NA	
		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 oficiales que se comprometen a evaluarse.	100%	C	

### MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2020

#### 6. PROGRAMA DOCENTIA-ULPGC

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
6. Elaboración del informe anual de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC	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	6. Fecha de la publicación del informe anual de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC	<b>DOCENTIA-ULPGC 2019/2020:</b> Marzo 2021	C	

#### 7. CARTAS DE SERVICIOS

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
7. Apoyo técnico al diseño, actualización, seguimiento y certificación de las cartas de servicios de acuerdo con la planificación del GEI	7. Revisar los informes de seguimiento de las cartas de servicios planificadas en el plazo de 6 meses desde su recepción	7. Porcentaje de informes de seguimiento de cartas de servicios planificadas revisadas en el plazo de 6 meses	100%	C	

## MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2020

### 8. WEB DE TÍTULOS

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
8. Actualización de la web institucional de títulos de la ULPGC	8. Actualizar la web institucional de títulos en un plazo no superior a 1 mes desde la solicitud	8. Porcentaje de actualizaciones de la web institucional de títulos en el plazo de un 1 mes desde la solicitud	100% de actualizaciones	C	

### 9. WEB DEL ÁREA DE CALIDAD

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC	(*)
9. Actualización de la web del área de calidad de la ULPGC	9. Actualizar la web del área de calidad al menos 1 vez al mes	9. Número de actualizaciones de la web del área de calidad en el plazo de 1 mes	Entre 1 y 10 actualizaciones	C	

C (Cumple), NC (No cumple), NA (No aplica)

#### 4. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA DERIVADAS DEL SEGUIMIENTO 2020

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA 2020 - CARTA DE SERVICIOS DEL GEI	
ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL GEI (2020)	
OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA
1. No he tenido ninguna relación con el gabinete de evaluación institucional, por lo que no es oportuno evaluar su labor.	Reformular los correos electrónicos que se dirigen a los usuarios del GEI explicando mejor el objeto de las encuestas.

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 que se han considerado oportunas.

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>.