



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

1989

30

2019

**Revisión de las cartas de servicios  
Administración de Centros  
Vicerrectorado de Calidad  
10 de octubre de 2019**

**UNIVERSIDAD DE  
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA**



# CONTENIDO DE LA CARTA DE SERVICIOS

CERTIFICACIÓN  
AENOR  
NORMA  
UNE 93200

- ❑ Datos identificativos y fines de la unidad prestadora del servicio
- ❑ Horarios, medios y lugares de atención al público
- ❑ Relación de normativa reguladora de las prestaciones y servicios
- ❑ **Relación de servicios prestados**
- ❑ **Compromisos de calidad**
- ❑ **Indicadores de calidad**
- ❑ Medidas compensatorias en el caso de no cumplimiento de compromisos
- ❑ Derechos de los usuarios
- ❑ Obligaciones de los usuarios
- ❑ Formas de colaboración / participación de usuarios
- ❑ Formas de presentación de reclamaciones y sugerencias
- ❑ Mecanismos de comunicación del cumplimiento de los compromisos
- ❑ Información complementaria: direcciones postales, telefónicas y telemáticas; medios de acceso y transporte; otros datos de interés

# Identificación de los principales servicios. Criterios para priorizar los servicios.

La **orientación** que se pretenda dar a la **Carta de Servicios**, en función de los principales servicios de mayor interés para los usuarios.

El **impacto**, es decir, según se considere **el efecto de los servicios en los usuarios**.

El **alcance del servicio**, o amplitud del **número de destinatarios/as**.

La **regularidad del servicio**, destacando los prestados **más habitualmente**.

El **volumen de la gestión**, para lo que hay que distinguir entre aquellos servicios que sean de mayor o menor volumen de gestión.

Los **recursos dedicados a cada servicio**, debiéndose estimar aquellos a los que se dedican más recursos, ya sean materiales, de tiempo y/o técnicos.

Las **necesidades y las expectativas**, priorizando aquellos servicios que más pueden interesar a los grupos de interés que van a utilizarlos.



# Establecemos los compromisos

Los compromisos deben ser:

- Realistas, prácticos y fácilmente medibles;
- consensuados;
- fácilmente comprensibles para cualquier persona que los lea;
- que respondan a las expectativas de los usuarios;
- que sean innovadores, es decir, que aporten un valor añadido a las Cartas de Servicios.



# Establecemos los compromisos

## Servicio

Asesoramiento en los procedimientos administrativos del centro mediante atención personalizada

## Compromiso

Obtener un resultado igual o superior a 3 en la escala de Likert de 5 en las encuestas de satisfacción de los usuarios

## Indicador

Resultado de las encuestas de satisfacción de los usuarios con el asesoramiento

# Establecemos los compromisos

## Servicio

Enviar avisos de las fechas de finalización de los plazos de los procedimientos administrativos a los usuarios afectados al menos 10 días antes de la finalización

## Compromiso

100% de avisos enviados sobre el total de plazos de procedimientos

## Indicador

Número de avisos enviados a través del correo electrónico



## Compromiso

1.1 Dar registro **al 100%** de las solicitudes en **menos de xx** días desde su recepción.

## Indicador

Porcentaje de solicitudes tramitadas en menos de xx días desde su recepción.

## 2. Información al usuario

2.3 Obtener un resultado superior o igual a 3 en una escala Likert de 5 puntos, **en cada uno** de los siguientes ítems en las encuestas de satisfacción de los usuarios:

2.4.1 El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.

2.4.2 Los medios de difusión de la información son los adecuados.

2.4.3 La información que difunde la unidad me resulta de utilidad.

### Indicadores

Resultados de las encuestas de satisfacción en los siguientes ítems:

2.4.1 El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.

2.4.2 Los medios de difusión de la información son los adecuados.

2.4.3 La información que difunde la unidad me resulta de utilidad.



### 3. Gestión académica:

3.1. Incorporar el 90% de los impresos normalizados en la web en un plazo xx desde ....

Indicador: Porcentaje de impresos normalizados en la web.

3.2 Responder al 90% de los trámites recibidos a través del correo electrónico en menos de xx días.

Indicador: Porcentaje de trámites respondidos a través del correo electrónico en menos de xx días.



## 4. Gestión económica y presupuestaria

4.1. Responder al 90% de las solicitudes de reserva de espacios en menos de xx días.

Indicador: Porcentaje de las solicitudes de reserva de espacios respondidas en menos de xx días.

4.2. Resolver las incidencias menores detectadas en el edificio en menos de xxx días desde la solicitud de reparación.

Indicador: Porcentaje de incidencias menores resueltas en menos de xxx días desde la solicitud de reparación.

4.3 Obtener un resultado superior o igual a 3 en las encuestas de satisfacción de los usuarios en el ítem “El personal soluciona las incidencias y los problemas con eficacia.”

Indicador: Resultado de las encuestas de satisfacción de los usuarios, en el ítem “El personal soluciona las incidencias y los problemas con eficacia.”

## 5. Supervisión de servicios comunes externalizados.

Compromiso:

¿¿¿Realizar xx informes/comunicaciones anuales/mensuales sobre los servicios externalizados???

definir

Indicador:

Número informes/comunicaciones anuales/mensuales realizados sobre los servicios externalizados???

Esto es inventado a modo de ejemplo

## **6. Registro de usuarios ante Entidad certificadora para la emisión de certificados electrónicos:**

6.1. C: Registrar al menos el 90% de los solicitantes en menos de xx días desde la solicitud.

Indicador:

6.1. Porcentaje de solicitantes registrados en menos de xx días desde la solicitud.

Compromiso:

**7.1. Gestión del 95% de los trámites a través de la Sede Electrónica en menos de xx días.**

Indicador:

## 8. Prestar un servicio de calidad:

8.1. Realizar un informe anual de seguimiento de la carta de servicios y del cumplimiento de los compromisos, analizando los puntos débiles y proponiendo mejoras.

8.1. Número de informes anuales de seguimiento de la carta de servicios y del cumplimiento de los compromisos, analizando los puntos débiles y proponiendo mejoras.

8.2. Atender las quejas y las sugerencias en xx días desde su recepción.

8.2. Atender las quejas y las sugerencias en xx días desde su recepción.

8.3. Realizar al menos xx reuniones de grupos de calidad anualmente.

8.3. Número de reuniones de grupos de calidad anuales.



## 8. Prestar un servicio de calidad

8.4. Obtener un resultado superior o igual a 3 en una escala Likert de 5 puntos, **en cada uno** de los siguientes ítems en las encuestas de satisfacción de los usuarios:

8.4.1. El personal demuestra competencia profesional

8.4.2. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad

8.4.3. Obtener un resultado superior o igual a 3 en una escala Likert de 5 puntos en la satisfacción global de los usuarios con la unidad.

8.4. Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios **en cada uno** de los siguientes ítems:

8.4.1. El personal demuestra competencia profesional

8.4.2. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad

8.4.3. Resultados de la satisfacción global de los usuarios con la unidad.



# Informe de Seguimiento de la carta de servicios del GEI:

[https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/carta\\_servicios\\_gei\\_seguimiento\\_abreviado\\_2018.pdf](https://calidad.ulpgc.es/sites/default/files/documentos/carta_servicios_gei_seguimiento_abreviado_2018.pdf)

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	5
3. MEDICIÓN DE LOS INDICADORES REFERIDOS AL AÑO 2018.....	6
4. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS EN EL AÑO 2018.....	15
5. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA DERIVADAS DEL SEGUIMIENTO .....	16
ANEXO I.	
<i>CARTA DE SERVICIOS DEL GEI (APROBADA EN CONSEJO DE GOBIERNO EL 24 DE OCTUBRE 2017) .....</i>	<i>19</i>
ANEXO II.	
<i>TABLA DE SERVICIOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL GEI Y COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS (2018) .....</i>	<i>21</i>
ANEXO III.	
<i>MODELO Y RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS DEL VICERRECTORADO DE CALIDAD (2018) .....</i>	<i>23</i>

### 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 <sup>1</sup> Convocatoria 2017/2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes: 3,03</li> <li>- PDI: 3,72</li> <li>- Centros: 3,67</li> <li>- Departamentos: 3,61</li> </ul>
2. Fecha de publicación de los resultados de satisfacción de los estudiantes, PDI, PAS, y egresados	Estudiantes
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Matriculados/recibidos: feb. 2019</li> <li>- Actividad docente:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presencial: octubre 2018</li> <li>▪ Teleformación: junio 2018</li> </ul> </li> <li>- Egresados: febrero 2019</li> </ul>
	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 <sup>1</sup> Convocatoria 2017/2018
5. Porcentaje de informes finales de auditorías internas de calidad entregados dentro del plazo de 3 meses desde su realización	- Comisión de Valoración: 4,55
	- Comisión de Seguimiento: 4,08
6. Relación entre el número de centros con la certificación del diseño/implantación del SGC y el número de solicitudes	100% (7 informes)
	Implantación
	No procede <sup>2</sup>





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 <sup>3</sup>
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 <sup>4</sup> 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%



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 <sup>3</sup>
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 <sup>4</sup> 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%

**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 <sup>5</sup>
7. Publicar los resultados de la satisfacción del alumnado con la actividad docente antes del 31 de diciembre	Cumple



## Otros - Informes y publicaciones

Usted se encuentra en: Inicio > Menú de contenidos > Otros - Informes y publicaciones

Última actualización: 09 de octubre de 2019

### Menú de contenidos

- Documentos de ayuda
- Formación en calidad
- Informes y publicaciones**
- Normativa
- Noticias
- Programas de calidad
- ULPGC en cifras



### Satisfacción del estudiantado con la calidad docente

- ▶ Informes de resultados - Titulaciones oficiales (grado y máster)
- ▶ Informes de resultados - Estructura de Teleformación

### Satisfacción del estudiantado de movilidad entrante

- ▶ Informes de resultados

### Satisfacción del PAS de los centros con la gestión

- ▼ Informes de resultados

Permiten mostrar los **resultados** alcanzados respecto a la **satisfacción** del Personal de Administración y Servicios (**PAS**) de la **Universidad de Las Palmas de Gran Canaria**, con su **puesto de trabajo**, con la **gestión del centro** y con los **procedimientos institucionales** que le afectan.



Curso académico 2017/2018

La calidad no es un acto, es un hábito  
Aristóteles



Muchas gracias  
por su atención

Vicerrectorado  
de Calidad



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA