

INFORME DE SEGUIMIENTO ABREVIADO

CARTA DE SERVICIOS

GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

UNIVERSIDAD DE

LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

AÑO 2022

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	4
3.	MEDICION DE LOS INDICADORES	5
4.	ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA A REALIZAR DE ESTE INFORME DE SEGUIMIENTO (2022)....	8

1. INTRODUCCIÓN

Fomentar la implantación de sistemas de calidad es un objetivo prioritario en las universidades españolas ya que ponen especial énfasis en la transparencia y en la información a la ciudadanía, y facilitan la acreditación de las titulaciones. La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) 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.

La 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, destacando la transparencia y la información a sus usuarios/as, así como su satisfacción. Convertir la calidad y la transparencia en hábitos integrados en el “quehacer” diario de nuestra gestión convertirá a la ULPGC en una universidad abierta a la sociedad y a sus propios grupos de interés.

Las cartas de servicios informan a los usuarios/as sobre los servicios que tienen encomendadas las diferentes unidades administrativas de la ULPGC y sobre los compromisos en su prestación, así como sobre sus derechos 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. Las cartas de servicios 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.

Anualmente, el informe de seguimiento será comunicado y archivado internamente en 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 DE LA CARTA DE SERVICIOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA
Gabinete de Evaluación Institucional (GEI)

ÓRGANO RESPONSABLE
Vicerrectorado de Grados, Posgrados y Nuevas Titulaciones

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS				
EQUIPO DE TRABAJO				
RESPONSABILIDAD	NOMBRE Y APELLIDOS	PUESTO DE TRABAJO	E-MAIL	TELÉFONO
Vicerrector	Luis Hernández Calvento	Vicerrector de Grados, Posgrados y Nuevas Titulaciones	v.titulaciones@ulpgc.es	8010
Director	Víctor Cuesta López	Director calidad-Gabinete de Evaluación Institucional	d.calidad-gei@ulpgc.es	8014
Técnico	María del Mar Monzón Sánchez	Técnica	calidad1@ulpgc.es	9793
Técnico	José M ^a Suárez Peret	Técnico	calidad2@ulpgc.es	8258
Técnico	Sonia Corujo Capote	Técnica	calidad3@ulpgc.es	7479
Técnico	María del Carmen Medina Herrera	Técnica	calidad4@ulpgc.es	9796

REUNIÓN DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE SEGUIMIENTO 2021 CARTA DE SERVICIOS DEL GEI
FECHA
11 de mayo de 2023

3. MEDICION DE LOS INDICADORES

TABLA DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2022					
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC/NA	(*)
1. ASESORAMIENTO					
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 global con los servicios prestados por el GEI.	4,59	C	
		1.2. Resultado de satisfacción con la información y asesoramiento recibidos en la encuesta de satisfacción con el programa DOCENTIA-ULPGC.	Satisfacción con asesoramiento e información sobre el programa DOCENTIA-ULPGC, convocatoria 2021/2022: <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes: 3,5 • PDI: 4,4 • Centros: 4,5 • Departamentos: 3,3 	C	
2.PERCEPCIÓN GRUPOS DE INTERÉS					
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.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.	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.	Encuestas de satisfacción (2021-2022) <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes de grados y másteres: enero de 2023 • Estudiantes de doctorado: enero de 2023 • Estudiantes de movilidad recibidos: enero de 2023 • Egresados de grados y másteres: enero de 2023 • Egresados de doctorado: enero de 2023 • PDI de grados y másteres: enero de 2023 • PDI de doctorado: enero de 2023 • PAS de centros: enero de 2023 	C	

TABLA DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2022					
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC/NA	(*)
			Encuestas de satisfacción con la calidad docente (2021/2022): <ul style="list-style-type: none"> • Presencial: febrero 2023 • Teleformación: febrero 2023 	C	
			<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con el Programa DOCENTIA-ULPGC 2021/2022: Marzo 2023 	C	
3.SESIONES FORMATIVAS E INFORMATIVAS					
3.Realización de sesiones formativas e informativas dirigidas a 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.	5 sesiones formativas	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.	Satisfacción con la formación recibida respecto al Programa DOCENTIA-ULPGC (Convocatoria 20212022): <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de valoración: 4,75 • Comisión de seguimiento: 4,67 	C	
4.AUDITORÍAS INTERNAS					
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.	88,88 %	NC	
	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.	19 internas y 6 externas <small>*Debido al nuevo cálculo del indicador (en el que computa la fecha del informe final), que</small>	NC	

TABLA DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS REFERIDOS AL AÑO 2022					
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADOR ASOCIADO	VALOR INDICADOR	C/NC/NA	(*)
			atiende a la observación del Informe de auditoría del 2022, 5 centros no han sido auditados en el tiempo previsto.		
5.EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN					
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 Sistema de Gestión de Calidad y el número de solicitudes.	100%	C	
		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	
6.DOCENTIA					
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 trimestre del año siguiente al de la convocatoria correspondiente.	6.Fecha de publicación del informe anual de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC.	DOCENTIA-ULPGC 2021/2022: Marzo 2023	C	
7.CARTAS DE SERVICIOS					
7.Apoyo técnico al diseño, actualización, seguimiento y certificación de cartas de servicios de Administraciones de edificios Docentes	7.Revisar los informes de seguimiento de las cartas de servicios de Administraciones de Edificios Docentes en el plazo de 90 días hábiles desde solicitud.	7.Porcentaje de informes de seguimiento de cartas de servicios de administraciones de edificios docentes en el plazo de 90 días hábiles.	100%	C	
8.WEB DEL ÁREA DE CALIDAD					
8.Actualización de la web del área de calidad de la ULPGC.	8.Actualizar la web del área de calidad al menos 1 vez al mes.	8.Número de actualizaciones de la web del área de calidad en el plazo de 1 mes.	Al menos 1 actualización todos los meses (menos agosto por no ser laborable)	C	

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

4. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA A REALIZAR DE ESTE INFORME DE SEGUIMIENTO (2022)

El análisis del grado de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios del GEI ha permitido detectar algunas desviaciones que facilitarán subsanar las deficiencias en la calidad de los servicios y proponer las siguientes medidas correctoras y acciones de mejoras, así como posibles modificaciones de los compromisos existentes o formulación de nuevos compromisos, si se considerase necesario.

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA 2023	
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL GEI (2022) (Anexos I.I)	
Muestra	Acciones de Mejora
Es mejorable la participación en la encuesta de los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la difusión de la encuesta, no solo a los responsables de calidad sino también a los equipos directivos implicados en procesos de evaluación. - Valorar la posibilidad de aplicar la encuesta justo después del servicio ofrecido.