

- Edificio de la Sede Institucional de la ULPGC
- 1 RECTORADO  
Gabinete de Evaluación Institucional
- 2 PARANINFO DE LA ULPGC
- 3 LA CASA DEL ESTUDIANTE
- Aparcamiento de la Sede Institucional
- Plazas
- Vías de acceso principales a la ciudad



## Gabinete de Evaluación Institucional

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria  
Sede institucional.  
C/ Juan de Quesada. N° 30  
C.P: 35001. Las Palmas de Gran Canaria.  
LAS PALMAS

Tel.: +34 928 458010

Fax: 928 45 1022

e: [svc@ulpgc.es](mailto:svc@ulpgc.es)

[www.calidad.ulpgc.es](http://www.calidad.ulpgc.es)

**Horario de atención al público:**  
De lunes a viernes de 9.00 a 14.00h.



Aprobada por Consejo de Gobierno  
24 octubre de 2017

CARTA DE SERVICIOS

# Gabinete de Evaluación Institucional





## Misión

La misión del Gabinete de Evaluación Institucional es facilitar el desarrollo de la política de calidad de la universidad, diseñando las herramientas necesarias para implementar sistemas de calidad, sistemas de evaluación y seguimiento y medios para la mejora y excelencia. Asimismo, informa a la comunidad universitaria sobre la calidad de la institución fomentando la cultura de la calidad entre los grupos de interés, contribuyendo a la adecuada rendición de cuentas de la institución y a la sociedad y contribuyendo también al desarrollo social y responsable de la universidad.

## Servicios

1. Asesoramiento en los distintos programas de calidad llevados a cabo en el gabinete.
2. Medición de la percepción de los grupos de interés implicados en el desarrollo de las enseñanzas (estudiantes, PDI, PAS, egresados).
3. Realización de sesiones formativas e informativas dirigidas a todos los grupos de interés.
4. Realización de auditorías internas de calidad.
5. Apoyo técnico a los procesos de evaluación, certificación y acreditación de centros docentes y de titulaciones oficiales.
6. Medición de la satisfacción del alumnado con la actividad docente del profesorado.
7. Elaboración de informes anuales de resultados del programa DOCENTIA.
8. Apoyo técnico al diseño, actualización, seguimiento y certificación de cartas de servicios.
9. Elaboración del Anuario estadístico de indicadores "ULPGC en Cifras". Aprobado en el Consejo de Gobierno del 24 de Octubre de 2017
10. Actualización, detección y corrección de errores en la web de títulos.

La normativa aplicable a esta unidad se encuentra publicada en el siguiente enlace:

<http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php/m-nor>

## Normativa aplicable

## Compromisos

1. Obtener un resultado igual o superior a 3 en la escala de Likert de 5 en las encuestas de satisfacción de usuarios.
2. Publicar los resultados de satisfacción de los estudiantes, PDI, PAS y egresados antes del 31 de diciembre.
3. Realizar al menos 4 sesiones formativas o informativas anuales.
4. Obtener un resultado igual o superior a 3 en la escala de Likert de 5 en las sesiones formativas.
5. Entregar el informe final de auditoría interna antes de 3 meses desde su realización.
6. Llevar a cabo el 100% de los procesos de evaluación, certificación y acreditación a los que se sometan los centros docentes y títulos de la ULPGC.
7. Publicar los resultados de satisfacción del alumnado con la actividad docente antes del 31 de diciembre.
8. Publicar los informes anuales de resultados del programa DOCENTIA antes del 31 de diciembre del año de referencia.
9. Obtener un resultado superior o igual 3 en una escala de Likert de 5 en la valoración de los usuarios con el programa DOCENTIA.
10. Revisar los informes de seguimientos de las cartas de servicios solicitados en el plazo 3 meses desde su recepción.
11. Publicar el anuario estadístico "ULPGC en cifras" antes del 31 de diciembre del año siguiente al de referencia.
12. Corregir el 100% de los errores detectados en la web de títulos.
13. Actualizar la página web de títulos al menos una vez cada 15 días.
14. Actualizar al menos una vez cada 15 días la web del GEI.

## Derechos de los usuarios

1. Ser tratados con el debido respeto y consideración.
2. Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramitan los procedimientos en los que sean parte.
3. Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal contenida en el GEI, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
4. Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.

## Derechos de los usuarios (Cont)

5. Participar en la mejora continua del gabinete, a través de los medios habilitados para ello (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.).
6. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

## Indicadores

1. Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios con el asesoramiento recibido.
2. Fecha de publicación de resultados de satisfacción de los estudiantes, PDI, PAS y egresados.
3. Número de sesiones formativas o informativas realizadas.
4. Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios con la formación recibida.
5. Número de informes finales de auditorías internas de calidad entregadas dentro del plazo de 3 meses desde su realización.
6. Relación entre el número de centros con la certificación del diseño / implantación del SGC y el número de solicitudes.
7. Relación entre el número de títulos oficiales con el seguimiento realizado y el número de solicitudes.
8. Relación entre el número de titulaciones que han renovado la acreditación y el número de solicitudes.
9. Fecha de la publicación de resultados de la actividad docente.
10. Fecha de publicación de los informes anuales de resultados del programa DOCENTIA.
11. Resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios con el programa DOCENTIA.
12. Porcentaje de informes de seguimientos de cartas de servicios revisados en el plazo de 3 meses desde su recepción.
13. Fecha de publicación del documento "ULPGC en Cifras".
14. Porcentaje de errores corregidos en la web de títulos.
15. Número de actualizaciones de la página web de títulos en el plazo de 15 días.
16. Número de actualizaciones de la web del GEI en el plazo de 15 días.

## Medidas de subsanación

Los usuarios que no estén satisfechos con el servicio prestado por el Gabinete de Evaluación Institucional y que consideren que dicho servicio no responde a los compromisos recogidos en la carta de servicios, podrán presentar reclamaciones en todas las Administraciones de Edificios, así como en las Oficinas Centrales de Registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura y en la Sede Institucional de la ULPGC o a través de la sede electrónica en el siguiente enlace, de acuerdo con lo establecido en Reglamento de 17 de octubre de 2011:

<https://www.ulpgc.es/sori/sistema-quejas-sugerencias-y-felicitaciones>