



Gabinete de Evaluación Institucional

Sede Institucional ULPGC
C/ Juan de Quesada 30
(35001) - Las Palmas de Gran Canaria.

Tel.: 928 45 9793
Fax: 928 45 1022
gei@ulpgc.es

www.ulpgc.es/calidad

Horario de atención al público
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00

CARTA DE SERVICIOS

Gabinete de Evaluación Institucional

www.ulpgc.es/calidad





Misión

El Gabinete de Evaluación Institucional se encargará de facilitar los procesos de mejora de la calidad en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Para ello, desarrolla 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 potenciando la formación de una cultura de calidad.

Servicios

1. Asesoramiento técnico en calidad a Departamentos, Centros, Institutos y Servicios universitarios.
2. Elaboración de instrumentos para el desarrollo de programas de calidad (encuestas, planes de trabajo, instrucciones, guías, protocolos, procedimientos y formación).
3. Supervisión y revisión de programas de calidad.
4. Elaboración de informes técnicos.
5. Diseño e impartición de sesiones informativas y formativas.
6. Establecimientos de indicadores que muestre información de distintos ámbitos universitarios.
7. Gestión de herramientas informáticas necesarias para el desarrollo de los programas de calidad.
8. Actualización de la web del área de Calidad.

Derechos de los usuarios

1. Obtener información adecuada y veraz, sobre la evolución y resultados de los programas de calidad, así como de los datos e informaciones que afecten a los interesados.
2. Ser tratados con el máximo respeto.
3. Presentar las sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas.
4. Confidencialidad en el tratamiento de los datos necesarios.

Compromisos

1. Responder a toda consulta que con respecto a la calidad formulen desde los Departamentos, Centros, Institutos y Servicios en un plazo de 72 horas.
2. Elaborar el 95% de los instrumentos necesarios para el desarrollo de los programas de calidad.
3. Supervisar y revisar el 95% de los programas de calidad.
4. Elaborar el 95% de los informes técnicos.
5. Impartir al menos 3 sesiones informativa o formativas al año referidos a los programas ejecutados.
6. Elaboración del ULPGC en Cifras y su correspondiente informe ejecutivo.
7. Gestionar el 95% de las herramientas informáticas de calidad.
8. Actualizar la web del gabinete cada 15 días.

Normativa aplicable

1. Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
2. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
3. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
4. RD 220/2000 de 4 de diciembre por el que se regulan las Cartas de Servicios
5. RD 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
6. RD 1312/2007 de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.
7. II Plan Estratégico Institucional de la ULPGC 2007-2010.
8. Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, propuestos por ENQA.

Sugerencias y reclamaciones

Podrán presentarse en todas las Administraciones de todos los Edificios así como en las oficinas centrales del Registro, en las Delegaciones de Tenerife, Lanzarote, Fuerteventura y en la Sede Institucional y a través de web del área de Calidad:

www.ulpgc.es/calidad

Medidas de subsanación

Cuando algún usuario, manifieste haberse incumplido alguno de los compromisos declarados en esta carta, una vez comprobado el hecho, el gabinete le comunicará las razones y posibles soluciones por las que el incumplimiento se haya producido.

Indicadores

1. Porcentaje de nº de consultas realizadas sobre el nº consultas solicitadas.
2. Porcentaje del nº de instrumentos elaborados sobre el nº de instrumentos planificados.
3. Porcentaje del nº de supervisiones y revisiones de programas sobre el nº de programas ejecutados.
4. Porcentaje del nº de informes técnicos elaborados sobre el nº informes técnicos planificados.
5. N° de sesiones informativas y formativas entre las sesiones planificadas.
6. Porcentaje del nº de herramientas informáticas de calidad activas sobre las demandadas.
7. Porcentaje del nº actualizaciones en la web y el nº de actualizaciones demandadas.