

- Porcentaje de informes de seguimiento de las titulaciones de la ULL que lo requieran realizados por curso académico.
- Porcentaje de titulaciones de la ULL que han realizado informes de seguimiento externo que así lo requieran por curso académico
- Porcentaje de autoinformes de acreditación de titulaciones realizados/revisados por convocatoria.
- Número de informes de alegaciones y planes de mejora a los informes de acreditación y certificación de las Agencias de Calidad realizados/revisados por convocatoria.
- Número de seguimientos/auditorías de SGIC por curso convocatoria.
- Porcentaje de profesorado evaluado por convocatoria en el programa DOCENTIA-ULL.
- Porcentaje de servicios y/o unidades administrativas que cumplen el requisito de seguimiento de la carta de servicios.
- Porcentaje de servicios que cuentan con las herramientas básicas de calidad
- Número de servicios que implantan un sistema de gestión según el Modelo EFQM o ISO.
- Porcentaje de encuestas institucionales administradas dentro de la planificación anual
- Porcentaje de encuestas actualizadas anualmente sobre el total de encuestas institucionales.
- Número de informes de resultados difundidos anualmente.
- Tiempo medio de respuesta a consultas técnicas.
- Número de acciones formativas organizadas, promovidas o en las que participa la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad.
- Número de actualizaciones realizadas en la Web de la UEMC anualmente.
- Grado de satisfacción total con los servicios de la UEMC en una escala de 1 a 5

## Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

La Universidad de La Laguna dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del cual el/la usuario/a puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de nuestra unidad y los servicios prestados.

Para ello puede acceder al formulario electrónico mediante el enlace que encontrará en nuestra Web o directamente desde la Sede Electrónica de la ULL, también puede hacerlo mediante escrito simple dirigido al Director/a de la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad o cumplimentando el formulario que encontrará en el Registro General de la ULL. Recibirá contestación a su reclamación, queja o sugerencia en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asimismo puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la cumplimentación de la encuesta de satisfacción que encontrará en nuestra web

## Datos identificativos

### Dirección:

C/ Delgado Barreto s/n.  
Edificio Central de la Universidad de La Laguna  
Campus Central  
38071-San Cristóbal de La Laguna  
Santa Cruz de Tenerife

**Teléfono:** 922 319634

**E-mail:** [comeval@ull.es](mailto:comeval@ull.es)

**Web:** [www.ull.es/calidad](http://www.ull.es/calidad)

Unidad de Evaluación y  
Mejora de la Calidad

Vicerrectorado de Calidad institucional  
e Innovación Educativa

ULL

Universidad  
de La Laguna

ULL

Universidad  
de La Laguna

## Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad



Carta  
de Servicios

Última revisión Octubre de 2014

MEJORA  
DE LA CALIDAD

## Funciones y fines

### MISIÓN:

La Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad (UEMC) asume el desarrollo y la gestión de los programas y procesos de evaluación y calidad institucionales, en el marco de la política de calidad establecida en la Universidad de La Laguna. Su objeto es garantizar la calidad y la excelencia en los ámbitos de la docencia, la investigación y la gestión, en cumplimiento de la normativa nacional, autonómica y propia de la Universidad de La Laguna

La UEMC asiste técnicamente al Consejo de Calidad y al resto de órganos que intervienen en todos aquellos procesos orientados a la mejora continua de la institución. Asimismo colabora con las agencias de calidad, autonómicas y estatales, en el desarrollo de sus programas en la Universidad.

### VISIÓN:

Lograr que la Universidad de La Laguna sea una institución de excelencia y un referente en el ámbito del Espacio Europeo de Educación Superior, mediante el fomento de la cultura de calidad y la mejora continua.

La UEMC pretende consolidarse como un servicio relevante de la ULL en el ámbito de la calidad y convertirse en referente autonómico y nacional en la aplicación de sistemas de calidad, evaluaciones y certificaciones, empleando para ello la excelencia en todas sus actividades y estando presente en los foros más importantes sobre calidad en la Educación Superior.

### VALORES:

Para lograr la misión y visión la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad asume los siguientes valores:

- Liderazgo
- Eficiencia y Fiabilidad
- Colaboración, participación y coordinación
- Adaptación e innovación
- Formación

## Normativa

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.
- Composición y funciones del Consejo de Calidad y la Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad de la Universidad de La Laguna.(Consejo de Gobierno, 28 de enero de 2005)
- Reglamento de Funcionamiento del Consejo de Calidad de la Universidad de La Laguna (Consejo de Gobierno, 25 de abril de 2006)

## Servicios que se ofrecen al usuario

### EVALUACIÓN DE TITULACIONES OFICIALES.

Procesos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación de Titulaciones: Gestión, planificación, asesoramiento y apoyo técnico de los procesos de evaluación y autoevaluación de titulaciones oficiales de la ULL en coordinación con los responsables de centros/títulos de Grado, Máster y Doctorado y agencias de calidad, nacional y autonómica, incluyendo: elaboración y difusión de la documentación de apoyo a los procesos, planes de trabajo, entornos colaborativos, gestión de herramientas, indicadores, evidencias y resultados institucionales; revisión de contenidos web, así como la elaboración y revisión de informes de seguimiento, y acreditación, alegaciones y planes de mejora.

### SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

Gestión, planificación y coordinación y asesoramiento de los procesos de diseño, implantación, seguimiento y certificación del SGIC de los Centros y de sus procedimientos. Asesoramiento y apoyo técnico, auditorías internas, desarrollo de herramientas, revisión de contenidos web, seguimiento de los procedimientos e indicadores contemplados en el SGIC de centros universitarios y titulaciones oficiales y propias, entre otros.

### EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO

Gestión, planificación, coordinación, asesoramiento y apoyo técnico para el desarrollo del proceso de evaluación de la actividad docente del profesorado universitario, incluyendo asesoramiento y atención a grupos de interés, gestión de herramientas, elaboración y difusión de documentación e informes de resultados, revisión y evaluación de expedientes así como actualización del Modelo de Evaluación, proceso de seguimiento de su implantación, plan de mejoras y certificación.

### PROGRAMA DE MEJORA DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Gestión planificación, coordinación, asesoramiento y apoyo técnico para el desarrollo de los procesos de evaluación y certificación de los servicios y la administración de la Universidad, incluyendo: la implantación de herramientas básicas de calidad, cartas de servicios y gestión por procesos, fomento de la formación, elaboración de informes de resultados y seguimiento, y difusión de la actividad a través de la organización de jornadas de calidad en la ULL.

### SISTEMA DE ENCUESTACIÓN

Gestión, planificación, coordinación y ejecución de los procesos de encuestación institucional de la ULL para medir la satisfacción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, egresados, empleadores,...), incluyendo la elaboración de normativa e instrucción reguladora, modelos de encuestas, el tratamiento y análisis de datos, así como la elaboración, remisión y difusión de informes técnicos, entre otros.

### OTROS PROGRAMAS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL:

- Gestión de programas establecidos mediante convocatoria de las agencias de calidad u otras entidades, en los que participe la ULL
- Gestión de la información sobre programas de evaluación y calidad institucional y propuestas de formación específica dirigida a los grupos de interés
- Gestión de la plataforma institucional de Guías Docentes de la ULL, e-guías.
- Gestión y evaluación del Plan de Orientación y Acción Tutorial y del catálogo de actividades.
- Gestión de entornos colaborativos de trabajo de los programas institucionales sobre evaluación y calidad.
- Evaluación de títulos propios

## Nuestros compromisos

- Diseñar, aprobar y mantener actualizados los Documentos necesarios para el desarrollo, implantación y revisión de los procesos de evaluación y calidad institucional.
- Aplicar anualmente protocolos de seguimiento (interno y externo), acreditación y certificación de los procesos de evaluación y calidad institucional o planes de mejora que se desarrollan en la Universidad.
- Difundir anualmente datos e informes de resultados de los distintos procesos de evaluación y calidad institucional o programas de mejora, siguiendo los procedimientos establecidos.
- Diseñar, planificar y aplicar las encuestas correspondientes a los procesos y programas de evaluación y calidad institucional en el plazo establecido.
- Promover, organizar o participar en al menos tres acciones formativas anuales relacionadas con los procesos y programas de evaluación y mejora de la calidad.
- Mantener actualizada la Web de la UEMC con la información relativa a los programas de evaluación y mejora de la calidad institucional procurando, al menos, una revisión trimestral.
- Resolver las consultas técnicas solicitadas en un plazo de 15 días.
- Lograr un nivel de satisfacción percibida por los usuarios/as respecto a los servicios prestados superior a 3,5, en una escala de 1 a 5.
- Dar respuesta a las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones que se reciban en un plazo no superior a 7 días.

## Indicadores de calidad de los servicios prestados.

- Porcentaje anual de Documentos Normativos y Protocolos para la evaluación y mejora de la calidad institucional, revisados y actualizados sobre el total de documentos que así lo requieran.
- Número anual de convocatorias destinadas a la evaluación y mejora de la calidad institucional.