91796

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DEL SERVICIO DE INVESTIGACIÓN Y TERCER CICLO

II Plan de Calidad de las Universidades
Convocatoria de 2001

BIBLIOTECA GENERAL

Las Palmas de Gran Canaria, diciembre de 2002

S-2
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
LAS PALMAS DE G. CANARIA
N.º Documento 507207
N.º Copia 873125

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

INDICE

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN **2**

INTRODUCCIÓN **6**

CRITERIO 1. Política y Estrategia **12**
CRITERIO 2. Gestión de las personas **16**
CRITERIO 3. Alianzas y Recursos **22**
CRITERIO 4. Liderazgo **26**
CRITERIO 5. Procesos **29**
CRITERIO 6. Resultados en los clientes **36**
CRITERIO 7. Resultados en las personas **42**
CRITERIO 8. Resultados en la sociedad **47**
CRITERIO 9. Resultados clave **50**

ANEXO 1: Tablas Procesos

ANEXO 2: Tablas Resultados de encuestas a clientes

ANEXO 3: Tabla Resumen propuestas de mejora

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

En el marco del II Plan de Calidad de las Universidades la ULPGC ha iniciado en el 2002 el proceso de evaluación del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo con el objeto de detectar sus puntos fuertes y débiles y desarrollar programas de mejora continua en los servicios que presta.

El proceso se inició constituyendo un Comité Interno de Evaluación (CIE) conformado por personal del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo, profesores e investigadores de la universidad, de modo que fuera lo más heterogéneo posible y estuvieran presentes los distintos agentes relacionados con el servicio. Con el objetivo de unificar criterios de actuación en marzo de 2002 se llevó a cabo una actividad formativa sobre la metodología y el modelo a aplicar en la evaluación en la que participaron los miembros del citado comité.

Los miembros del CIE son:
Dña. Guadalupe Trabadelo Afonso, directora del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y nombrada Presidente del CIE
Dña. Dulce Santana Puente, subdirectora de Tercer Ciclo y Postgrado
D. Antonio Vieira Hernández, subdirector de Gestión de Recursos y Ayudas a la Investigación
D. Alejandro González Rodríguez, gestor
D. Juan José Caballero García, gestor
Dña. Emilia Freyer Segura, administrativa puesto base
D. José Ramón Calvo Rosales, profesor de tercer ciclo
D. Francisco José Vázquez Polo, investigador

El Comité cuenta con la ayuda de técnicos del Vicerrectorado de Planificación y Calidad que colaboran en el cumplimiento de la metodología adoptada por el Consejo de Coordinación Universitaria.

Constituido el CEI y efectuada la actividad formativa, el proceso de autoevaluación se desarrolló del siguiente modo:

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

1°- Se distribuyeron los 9 criterios que establecía la Guía entre los distintos miembros del CIE, de manera que cada miembro se encargara de recopilar la información relacionada con el criterio asignado.

Una de las herramientas más útiles con la que contó el CIE para evaluar el servicio fueron los cuestionarios enviados a los clientes. Se enviaron un total de 2.352 encuestas a todo el personal docente e investigador (investigadores de proyectos, profesores universitarios, directores de programa de doctorado, directores de curso de postgrado, profesor de curso de doctorado), estudiantes de doctorado, estudiantes de postgrado, becarios de investigación y unas 70 empresas con las que más se trabaja.
Las encuestas fueron remitidas por distintos medios: correo electrónico, correo interno, a través de un impreso a disposición de los interesados, por teléfono y por fax.

Los factores que se cuestionaron fueron los siguientes:

- El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.
- Los clientes tienen la confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servicio.
- El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparado.
- El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.
- La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.
- Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.
- Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que se ofrecen.
- Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.
- Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.
- La atención y el servicio prestado son correctos.
- El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.
- El cliente percibe una adecuada coordinación entre los servicios implicados en el proceso.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últimos 5 años.
- El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.

El número de respuestas recibidas fue de 351, lo que indica que fueron respondidas un 15% del total de las encuestas enviadas. Dichas encuestas recogían importante información sobre la evaluación del Servicio y permitió al Comité extraer conclusiones de interés.

La autoevaluación desarrollada por el CIE ha requerido de un esfuerzo importante, pero se ve recompensado con el grado de satisfacción mostrado por los clientes y proveedores, de cuyas respuestas se ha obtenido un 67,70% de opiniones "de acuerdo" y "muy de acuerdo" a las preguntas planteadas, dando a entender que el Servicio cubre sus expectativas y necesidades de forma adecuada.

En referencia a los cuestionarios cumplimentados por el personal cabe destacar que se utilizaron los modelos planteados para cada criterio en la Guía de Evaluación de Servicios del Consejo de Coordinación Universitaria. De los trece miembros que conforman el Servicio respondieron un total de 12.

La Comisión Interna quiere reflejar en este Informe ciertas contradicciones encontradas en los resultados del cuestionario, y considera que se han dado en parte porque no se ha entendido bien la formulación de algunas preguntas. Como ejemplo citar que en el criterio de política y estrategias las personas consideran que existen ciertos avances en la definición de objetivos anuales de mejora, cuantificados, priorizados y consensuados con el personal, pero este aspecto no queda reflejado en ningún documento.

La puntuación aplicada a los cuestionarios siguen las pautas definidas en la "Guía de Evaluación de Servicios" de forma que cada cuestión planteada debe valorarse según alguna de las siguientes posibilidades:

Ningún avance = 1

Cierto avance = 2

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Avance significativo = 3

Objetivo logrado = 4

2º- Recogida la información y valorada por el CEI, los responsables de cada criterio desarrollaron un primer borrador, detectando los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora relacionadas con el criterio analizado.

A las propuestas de mejora de los diferentes criterios les fueron asignadas unas prioridades en función de la importancia de la ejecución de las acciones correspondientes. Estas prioridades fueron codificadas de la siguiente forma:

Prioridad 1: Alta

Prioridad 2: Media

Prioridad 3: Baja

3º- Los informes de cada criterio fueron analizados y debatidos por el CEI decidiéndose la realización de algunos cambios. Finamente quedó aprobado el primer borrador del Informe de Autoevaluación.

4º- Elaborado el Informe provisional se procedió a enviar por correo electrónico el Informe a todo el personal del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo, a profesores e investigadores, coordinadores de cursos de postgrado, etc. Este informe fue también publicado en la página web institucional para que la Comunidad Universitaria pudiera realizar las aportaciones oportunas.

5º- Por último, se procede a remitir al Comité Externo el informe de autoevaluación para que realice el proceso de evaluación externa, tal y como indica el protocolo de evaluación de los Servicios.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

INTRODUCCIÓN

Desde principios del siglo XVII surge en las Islas el deseo de establecer estudios superiores que permitieran a sus habitantes adquirir una formación a nivel superior sin tener que desplazarse a la Península. Existen una serie de colegios conventuales y estudios de gramática, financiados por los Consejos y el Cabildo catedralicio, y tanto Tenerife como Gran Canaria intentan conseguir el apoyo de la Corona para crear una universidad. La suerte se inclina hacia Tenerife, y en 1744 se inician los primeros estudios universitarios dirigidos por los agustinos de La Laguna. Gran Canaria sigue aspirando a establecer una universidad y por ello mueve las influencias en la Corte, siendo especialmente interesante el intento de la Sociedad Económica de Amigos del Pais, que en 1784 plantea en Madrid la creación en Las Palmas de una serie de cátedras dependientes de la Universidad de Sevilla, y propone como fuente de financiación los bienes de los recién expulsados jesuitas. Pero más apoyo y mejor suerte tienen los estudios de La Laguna que, aunque con intermitencias debidas en parte a los avatares políticos y en gran medida a una constante falta de recursos económicos, subsisten hasta que en 1845 el Plan Pidal reduce a diez las universidades españolas. Gran Canaria sigue insistiendo en la necesidad de contar con centros de estudio y al fin el 29 de agosto de 1853 se crea la Escuela Normal Elemental de Instrucción Primaria, precursora de la actual Facultad de Formación del Profesorado que se instala en el Colegio de San Agustín del barrio de Vegueta. Hasta 1918 la Escuela sólo admite alumnos varones, teniendo las mujeres que examinarse por libre.

En el marco del movimiento regeneracionista de principios del siglo XX, que pretendía formar técnicos de grado medio, se crea en Las Palmas la Escuela Superior Industrial (17-IX-1901), precursora de la Escuela Universitaria Politécnica. Sin embargo, no existen en la Isla los estudios elementales previos para ingresar en la Escuela Superior y los alumnos se ven obligados a viajar a Tenerife o a la Península hasta que en 1902 el Ministerio de Instrucción Pública y Bellas Artes regula los estudios elementales, haciéndose cargo de los mismos la Escuela Normal y la Escuela Superior Industrial.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

En 1927 con la nueva división territorial, Tenerife consigue la exclusividad de la Universidad regional y desde ese momento la falta de un desarrollo dirigido, planificado y generoso de los estudios en el conjunto de las Islas provoca un descontento de la población de Gran Canaria, que empieza a ponerse de manifiesto en los últimos años de la Dictadura. Como resultado de la fuerte presión popular de 1979 se crea la Comisión Gestora de la Universidad Politécnica de Las Palmas, años después Politécnica de Canarias, de ámbito regional, que integra los estudios de carácter técnico: en la ciudad de Las Palmas la Escuela Técnica Superior de Arquitectura, la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales, la Escuela Universitaria Politécnica y la Escuela Universitaria de Informática y en La Laguna la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Agrícola y la Escuela de Arquitectura Técnica.

En 1982 los estudios universitarios se amplían con la creación del Centro Superior de Ciencias del Mar y posteriormente la Facultad de Informática. El desarrollo es imparable: el 12 de diciembre de 1986 tiene lugar el traspaso de funciones y servicios a la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de Universidades (BOE de 24 de febrero de 1987), y en 1989 el Parlamento de Canarias aprueba la Ley de Reorganización Universitaria de Canarias, que contempla la creación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la readscripción de los Centros por provincias según su ubicación (Ley 5/1989 de 4 de mayo de Reorganización Universitaria de Canarias). En 1991 se aprueban los primeros Estatutos de la Universidad (94/1991 de 29 de abril, BOC de 23 de mayo de 1991). Con esta ley se adscriben a la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria los estudios de Derecho, Medicina, Filología, Geografía e Historia y Formación del Profesorado, hasta la fecha dependientes de la Universidad de La Laguna.

En 1998 se aprueban por el Gobierno de Canarias los Estatutos vigentes en los últimos años (Decreto 12/1998 de 5 de febrero) en cuya Sección Tercera "De los estudios de Tercer Ciclo y la Investigación", se regula la normativa que afecta al Servicio de Investigación y Tercer Ciclo, objeto de esta evaluación. Estos Estatutos están en la actualidad en fase de nueva redacción para adecuarlos a la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (B.O.E. de 24 de diciembre de 2001).

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

La Unidad de Gestión de Investigación se crea en la Relación de Puestos de Trabajo de la ULPGC de 1996 en un intento pionero de aglutinar en una sola unidad administrativa la Sección de Gestión de Investigación, adscrita al Servicio de Patrimonio y Contratación, y el Negociado de Tercer Ciclo. La Relación de Puestos de Trabajo del 2001, aprobada por Resolución de 12 de julio de 2001 y publicada en el Boletín Oficial de Canarias de 28 de septiembre de ese mismo año, configura la actual estructura y denominación del Servicio: Servicio de Investigación y Tercer Ciclo. Consta de dos subunidades: la Subdirección de Gestión de Recursos y Ayudas a la Investigación, con un cometido sobre todo financiero, y la Subdirección de Gestión de Tercer Ciclo y Postgrado, con tareas eminentemente académicas. El equipo de trabajo está compuesto por trece funcionarios: una Directora, dos Subdirectores, 3 Gestores y siete Administrativos. Su puesta en marcha ha redundado en beneficio de los usuarios que pueden tramitar en una sola sede administrativa sus asuntos, y a los componentes del equipo de trabajo por haber facilitado una mas estrecha relación interpersonal, factor decisivo a la hora de resolver los problemas comunes.

Las funciones asignadas al Servicio de Investigación figuran descritas en el documento elaborado por la Gerencia "Características administrativas y perfiles/funciones del personal de administración y servicios de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria". En el mismo se describen las características organizativas, administrativas, profesionales y relacionales en cuanto a las decisiones y el trabajo, responsabilidad y funciones de los componentes del Servicio. El Comité considera necesario revisar este documento para proceder a su oportuna actualización.

De acuerdo con los Estatutos y el documento citado, la función encomendada al Servicio de Investigación y Tercer Ciclo se puede resumir en apoyo a la gestión de :

- El Tercer Ciclo y Postgrado: Programas de Doctorado, Cursos de Postgrado y Lectura de Tesis Doctorales, con la adaptación al espacio europeo de enseñanza superior.

- La Formación Investigadora de Estudiantes y Titulados: Becas de introducción a la investigación para estudiantes de últimos cursos de las titulaciones ofertadas por la ULPGC, Becas de postgrado, Becas postdoctorales, Becas y contratos en

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

proyectos de investigación y Plan de Formación del Profesorado Investigador, que apoya, mediante el Programa Propio de la Universidad la participación del profesorado en eventos científicos nacionales o internacionales.

- La Actividad Investigadora: Infraestructura científica y reequipamiento de investigación, Proyectos de Investigación europeos, nacionales, autonómicos y de la ULPGC y Producción Bibliográfica a través del Servicio de Publicaciones.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- Dinero que mueven las matrículas → personal de docente y alumnado
- Dinero que mueve la unidad → personal en investigación
- Dinero que mueve la fundación → personal de la fundación.

TABLA 1.- Datos generales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

	1997	1998	1999	2000	2001
Número de centros de enseñanza	18	18	18	18	18
Número de Departamentos	34	35	35	36	36
Número de Institutos de Investigación	0	1	2	2	3
Nº otras Entidades Específicas (Centros y Servicios de Investigación)	11	10	9	9	9
Número de Servicios Universitarios	22	22	22	22	22
Total estudiantes en titulaciones de ciclo corto	9740	9764	9578	9676	9522
Total estudiantes en titulaciones de ciclo largo	12860	12762	12496	12125	12101
Total estudiantes en titulaciones de 2º ciclo	637	710	738	737	728
Total estudiantes de doctorado	1.213	1.177	993	749	660
Total Personal Académico	1.452	1.466	1.511	1.540	1.540
Total Personas de Administración y Servicios	703	703	723	729	729
Total de superficie construida de la Universidad (m^2)	195.026	199.098	242.711	242.711	242.711
Ingresos de la Universidad (presupuesto liquidado a 31 diciembre) (Euros)	80.643.919,63	84.677.844,67	83.436.221,76	93.839.958,76	105.040.962,86
Inversiones anuales de la Universidad (Euros)	15.495.639,03	19.558.323,00	14.120.584,94	13.733.351,26	13.204.662,06

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

TABLA 2.- Datos generales del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo

Unidades del Servicio	**1997**	**1998**	**1999**	**2000**	**2001**
Nº de subunidades	2	2	2	2	2
Nº de puntos de servicio	1	1	1	1	1
Personas del Servicio	**1997**	**1998**	**1999**	**2000**	**2001**
Funcionarios	13	13	13	13	13
Coste del Personal del Servicio (Euros)	313.263,31	332.956,30	344.835,96	363.365,44	389.540,89
Usuarios	**1997**	**1998**	**1999**	**2000**	**2001**
Nº de usuarios activos	2.566	2.366	2.182	2.070	2.125
Estudiantes de 3º ciclo	1.213	1.177	993	749	660
Estudiantes de postgrado	732	525	491	508	499
Personal docente e investigador	393	402	421	493	594
Proveedores (Investigación)	167	195	201	237	289
Becarios de investigación	61	67	76	83	83

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

CRITERIO 1. Políticas y Estrategias

Este criterio pretende analizar cómo el Servicio desarrolla su Misión y su Visión y las pone en práctica a través de una clara estrategia orientada hacia los distintos agentes y personas con quienes interactúa, utilizando los programas adecuados.

En el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo se aplican desde su creación políticas y estrategias orientadas a cubrir las demandas de los clientes y proveedores, basadas en el rendimiento del personal adscrito al mismo, aunque hay que destacar que no se ha elaborado documentación que recogiera dichas políticas y estrategias. En los seis años de funcionamiento ha habido etapas en que las estrategias utilizadas han estado descritas en documentos donde se reflejara la definición de los objetivos, prioridad, responsabilidad y plazos de cumplimiento a los que se les hacía un seguimiento no del todo sistemático.

Para evaluar el rendimiento se ha utilizado hasta no hace mucho tiempo una tabla de indicadores que se remitía mensualmente a la Gerencia y que realmente no aportaba la información necesaria para realizar un análisis de rigor, razón por la cual fue suprimida. Sin embargo, en otros periodos la planificación seguida ni siquiera ha quedado reflejada documentalmente. El intento de desempeñar las funciones asignadas con el mayor grado de eficacia posible ha sido una constante, aunque no se haya documentado explícitamente la política y estrategias del Servicio.

Resulta significativo destacar que en todo momento se ha contado con la disposición y buena voluntad de las personas del Servicio en el afán de conseguir los objetivos planteados, aún en etapas de escasos recursos humanos y materiales. En el análisis realizado se detectan cinco fortalezas y otras cinco debilidades.

Puntos fuertes

Los resultados del cuestionario indican como puntos fuertes del Servicio en el ámbito de la política y estrategia los siguientes aspectos:

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- La Unidad desarrolla con cierto éxito su Misión y su Visión de futuro a través de vías que se han considerado adecuadas para una mejor prestación del servicio orientado a la satisfacción de trabajadores y clientes.
- La opinión de clientes y proveedores ha sido tenida en cuenta en el diseño de la imagen de futuro.
- La percepción que se tiene del Servicio y los objetivos van en consonancia con los de la Universidad.
- Los objetivos propuestos se dirigen a satisfacer las necesidades de clientes y proveedores.
- Los planes establecidos por el Servicio son conocidos por las personas.

Puntos débiles

Por el contrario, se han detectado los siguientes puntos débiles:

- Las expectativas y las posibles aportaciones del personal no son conocidas del todo por los superiores.
- En la planificación por objetivos no se ha contado suficientemente con las opiniones y necesidades del personal. No se han realizado encuestas y autoevaluaciones de forma periódica. Los indicadores internos utilizados son inadecuados.
- Se carece de documentación normalizada en la que sistemáticamente figuren los objetivos de mejora, cuantificados, priorizados y con indicación de plazos y responsables del cumplimiento.
- No hay establecida una periodicidad para la revisión de la estrategia y objetivos para adaptarlos a posibles contingencias.
- No se cuenta con informes escritos acerca del grado de cumplimiento de los objetivos.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Propuesta de mejora

Como consecuencia del proceso de evaluación interna de este criterio, el Comité plantea las siguiente propuesta de mejora:

Definición de un Plan Estratégico para el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo, articulado en el marco del Plan Estratégico Institucional. El objeto de este Plan consistiría no sólo en afianzar los puntos fuertes e impulsar significativamente los débiles con el fin de lograr la excelencia en la calidad sino atender también las amenazas y oportunidades que afecten al futuro del Servicio. Deberá ser elaborado por un grupo de personas dirigido por la Directora del Servicio de Investigación y que cuente con el asesoramiento de técnicos del Vicerrectorado de Planificación y Calidad. Es pertinente que en su contenido considere aspectos como:

a) Concretar los recursos humanos y materiales necesarios para su puesta en marcha y los cursos de formación para el personal que se consideren necesarios.

b) Actualizar la misión del Servicio y su orientación futura, adecuándola a las nuevas normas legales y a la misión y visión de la ULPGC.

c) Intentar mejorar las expectativas de los distintos agentes implicados, conociendo sus opiniones y necesidades, mediante reuniones periódicas y encuestas diseñadas al efecto.

d) Consolidar la planificación por objetivos anuales consensuados con el personal, teniendo en cuenta la opinión de clientes y proveedores, a través de encuestas específicas. Los objetivos se reflejarán en documento normalizado y estarán cuantificados y priorizados, con indicación de los responsables y plazos. Cumplidos los plazos, se dejará constancia en un informe del grado de cumplimiento y las incidencias acaecidas. El rendimiento en la consecución de los objetivos se medirá a través de indicadores de gestión adecuados al Servicio.

e) Realizar autoevaluaciones, con la periodicidad que se estime y por medio de cuestionarios normalizados, de cara a obtener información acerca de la marcha del camino emprendido hacia la mejora de la calidad.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Responsables de implantación: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Vicerrectorado de Planificación y Calidad.

Plazo de ejecución: 18 meses

Prioridad: 1

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

CRITERIO 2. Gestión de las personas

Este criterio pretende determinar cómo el Servicio desarrolla, conduce e impulsa el pleno potencial de las personas, de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión. Igualmente pretende examinar cómo se involucra y se hace participar a todos sus miembros en el logro de resultados y mejoras dentro de la organización.

Para el análisis de este criterio se ha considerado la siguiente documentación:

- Plan de formación bianual 1995-1997 del Personal de Administración y Servicios que fue prorrogado hasta el año 2000
- Plan de formación del Personal de Administración y Servicios de Marzo de 2000
- Organigrama y perfiles profesionales
- Planes de Seguridad
- Manual General de Prevención de Riesgos Laborales
- Guía de actuación en caso de emergencias
- Informes suministrados por el Servicio de Personal y la Secretaría Técnica de Organización de la ULPGC

Puntos fuertes

Los resultados de la información estudiada indican como puntos fuertes del Servicio en el ámbito de la gestión de las personas los siguientes aspectos:

- El personal está compuesto enteramente por funcionarios con varios años de experiencia en el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo, que tienen un conocimiento profundo de los procesos y características del servicio.
- El nivel de cualificación es alto, ya que un 70% de las personas tiene estudios universitarios.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- Todas las personas se encuentran en un intervalo comprendido entre los treinta y cincuenta, por lo que puede considerarse al Servicio como una unidad joven y con capacidad para adaptarse a las nuevas demandas.
- En cuanto a formación, se observa una voluntad por parte de las personas en adquirir y perfeccionar conocimientos y habilidades a través del Plan de Formación de la ULPGC. Este aspecto queda reflejado en el nivel de asistencia en los últimos años a los cursos de formación ofertados.
- La estructura organizativa de las personas está definida tal y como queda reflejado en el organigrama del Servicio.

Puntos débiles

Por el contrario, se han detectado los siguientes puntos débiles:

- No se identifican aspectos como las capacidades o los conocimientos necesarios para cada puesto de trabajo.
- No se diseñan actividades de formación específicas ni se trasladan las necesidades a la Secretaría Técnica de Organización.
- No se evalúa si la formación del personal mejora la capacitación de las personas en el desempeño de su labor.
- No hay un mecanismo desarrollado de evaluación del rendimiento.
- Número de plantilla insuficiente.
- Falta de mecanismos que incentiven y motiven al personal (ascenso, remuneración, reconocimientos, etc.)
- Falta de canales de comunicación entre las personas del propio Servicio y con otras unidades.
- Falta la elaboración de un plan que defina objetivos y articule mecanismos para la gestión estratégica de los Recursos Humanos.
- No existe un manual de funciones que describa las responsabilidades de las personas que conforman el Servicio.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Propuestas de mejora

Como consecuencia del proceso de evaluación interna de este criterio, el Comité plantea las siguientes propuestas de mejora:

1.- Es importante destacar que la implantación de la cultura de la calidad en una organización implica un grado de modernización y de cambio, sobre todo en la mentalidad de los integrantes de la organización. Para ello es importante, en primer lugar y como punto de partida, asumir este cambio cultural, y para ello se plantea la impartición de cursos de sensibilización de la calidad de los servicios públicos para todo el personal.

Responsable de ejecución: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Secretaría Técnica de Organización.

Plazo de ejecución: 2 años

Prioridad: 1

2.- Las capacidades y los conocimientos del personal del Servicio están identificados por parte de la Dirección, con lo cual podríamos estar ante un problema de actitud y no de aptitud. No obstante, al salir como una debilidad en el cuestionario cumplimentado por el personal podemos entender que el personal no lo siente así, y por tanto sería interesante crear un grupo de mejora para el estudio de los problemas que tiene el personal en relación a las capacidades y conocimientos necesarios para desarrollar el trabajo.

Responsable de ejecución: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Secretaría Técnica de Organización.

Plazo de ejecución: 18 meses

Prioridad: 2

3.-. Desarrollar un estudio sobre las necesidades formativas del personal sobre la base de la información proporcionada por los propios miembros del servicio.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Responsable de ejecución: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Secretaría Técnica de Organización.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

4.- Introducir la dirección por objetivos como herramienta de apoyo a la gestión y definir un cuadro de indicadores que permitan analizar los rendimientos de las personas.
Responsable de ejecución: Dirección y Subdirectores del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

5.- En cuanto a la falta de reconocimiento de la labor del personal y la falta de incentivos que aumenten la motivación, la Dirección podrá utilizar el resultado de la evaluación del rendimiento planteado en el párrafo anterior y proponer a Gerencia la creación de mecanismos que permitan reconocer la labor realizada por el personal y supongan una compensación, caso de los complementos de productividad.
Responsables de ejecución: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Gerencia.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

6.- Se ha detectado falta de comunicación entre los miembros del Servicio. Se propone la realización de reuniones trimestrales del personal con el fin de analizar en equipo cuestiones de interés para la mejora del Servicio
Responsables de ejecución: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 6 meses
Prioridad: 3

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

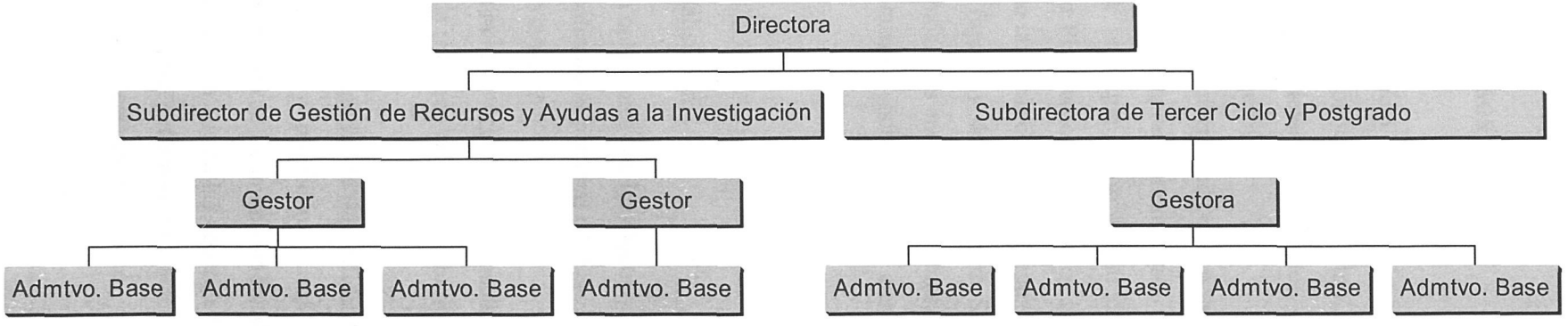
7.- Hacer llegar al personal del Servicio cuanta información se reciba de cursos o publicaciones de interés. Para ello se podrá aprovechar el tablón de anuncios como vía de comunicación.
Responsables de ejecución: Todo el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 6 meses
Prioridad: 1

8.- Disponer de la ayuda necesaria por parte de personal informático con objeto de actualizar la gestión del Servicio a través de nuevos sistemas y tecnologías de la información. De esta forma se agilizaría la tramitación y se descargaría de trabajo a miembros del Servicio que por sus conocimientos informáticos realizan estas funciones de forma voluntaria.
Responsable: Gerencia.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

9.- Cubrir el puesto de trabajo pendiente establecido en la actual RPT de la ULPGC para el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Responsable: Gerencia.
Plazo de ejecución: 1 año
Prioridad: 1

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Organigrama del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo



© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

CRITERIO 3: Alianzas y Recursos

Este criterio pretende analizar cómo el Servicio gestiona sus recursos internos (espacios, equipos, financieros, de información, de conocimientos, etc.) y también los externos (vinculación con proveedores, con otros servicios universitarios, con otras entidades), con el fin de apoyar la eficacia y eficiencia en la gestión.

El Servicio no posee partida presupuestaria diferenciada dentro del presupuesto general de la Universidad, por lo que todo tipo de compras o suministros ha de ser solicitado a la Gerencia o Servicio correspondiente para que se provea su dotación. Dentro de este contexto se encuentra el denominado Plan Renove de equipos informáticos, mediante el cual se va suministrando equipamiento informático a los diferentes Servicios.

Para intentar identificar los puntos fuertes y débiles de este Servicio se han utilizado principalmente los cuestionarios internos y las encuestas externas, ya que el Servicio como tal carece de otro tipo de documentación (contabilidad de costes, informes de gestión presupuestaria, etc.).

Puntos fuertes

Los puntos fuertes resultado de los análisis son:

- Las compras e inversiones son coherentes con los objetivos del Servicio y así queda reflejado en el cuestionario realizado al personal del Servicio, en el que el 54% de los entrevistados detecta cierto avance.
- La información que se genera está organizada adecuadamente, actualizándose periódicamente, tal como queda reflejado en el cuestionario, en el que el 58% de los entrevistados detecta cierto avance.
- Se dispone de un proceso estructurado de identificación de necesidades de información del personal, clientes y proveedores; así queda reflejado en el cuestionario interno, en el que un 45% de los entrevistados detecta cierto avance.
- La información se prepara teniendo en cuenta las necesidades del personal, clientes y otras unidades involucradas. Queda reflejado en los resultados del cuestionario donde el 41% de los entrevistados detecta cierto avance.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- Se están tomando las medidas oportunas para garantizar la protección de datos personales (el 33% de las personas encuestadas detecta cierto avance).
- Se garantiza y mejora la validez, integridad y seguridad de la información. Queda reflejado en el cuestionario interno donde un 72.7% de los entrevistados percibe un avance significativo.
- Se elabora y actualiza el inventario y existen planes de rendimiento y reposición que garantizan el óptimo funcionamiento de instalaciones y equipos; así se refleja en el cuestionario interno, en el que el 45.5% de los encuestados percibe el objetivo logrado y un 36.4% de los entrevistados detecta un avance significativo.
- Se promueve el uso común y generalizado de sistemas y aplicaciones que faciliten la gestión de los procesos y el uso de datos de manera homogénea e integrada; así se refleja en el cuestionario interno, en el que el 54.5% de los entrevistados detecta cierto avance, mientras que un 36.4% de los entrevistados detecta un avance significativo.

Puntos débiles

Por el contrario, se han detectado los siguientes puntos débiles:

- El presupuesto del Servicio de Investigación y Tercer ciclo no es elaborado por el propio Servicio ni se establecen indicadores para el análisis de la gestión.
- No es posible valorar la calidad del producto o servicio prestado por los proveedores. La centralización de las compras en la Universidad impide poder seleccionar al proveedor y por tanto establecer acuerdos de colaboración con estos.
- No se optimiza el consumo de energía y suministros, no gestionándose de forma adecuada las instalaciones.
- No se tiene en cuenta el impacto del equipamiento, instalaciones técnicas, etc. en temas de seguridad e higiene.
- No está elaborada la aplicación de gestión informática de la ULPGC para la Subdirección de Investigación.
- La actual aplicación informática de gestión de la Subdirección de Tercer Ciclo tiene profundas carencias.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- No se establecen relaciones de cooperación con clientes, proveedores y otros servicios para intercambiar conocimientos y desarrollar programas conjuntos de mejora de procesos. Sin embargo, en las encuestas externas el cliente percibe una adecuada coordinación entre los servicios implicados en el proceso, acumulando las opciones de acuerdo y muy de acuerdo el 70.6% de las respuestas.
- Las instalaciones con las que cuenta el Servicio no son del todo adecuadas. En este sentido observamos los siguientes ratios, que no han sufrido variación en los últimos años:

  - Superficie útil total: 147,75 m^2
  - Superficie destinada al personal: 44,65 m^2
  - Superficie de almacenamiento de materiales: 13,09 m^2
  - Número de ordenadores: 16
  - Superficie destinada al personal / número de personas: 3,43 m^2
  - Número de ordenadores por persona: 1,23

Propuestas de mejora

Como consecuencia del análisis de los puntos fuertes y débiles se han propuesto las siguientes acciones de mejora:

1.- Desarrollar una aplicación que facilite la gestión para la Subdirección de Investigación.
Responsabilidad: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Dirección del Servicio de Informática y Comunicaciones.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

2.- Subsanación de las carencias de la aplicación de gestión de la Subdirección de Tercer Ciclo.
Responsabilidad: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Dirección del Servicio de Informática y Comunicaciones.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Plazo de ejecución: 18 meses

Prioridad: 1

3.- Establecer relaciones de cooperación con otras unidades de la Universidad o de otras Instituciones para intercambiar conocimientos y desarrollar programas conjuntos de mejora de la calidad.

Responsabilidad: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.

Plazo de ejecución: 3 años

Prioridad: 3

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

CRITERIO 4. Liderazgo

En este criterio se analiza cómo se desarrollan y ponen en práctica la cultura y los valores del Servicio necesarios para el éxito a largo plazo mediante comportamientos y acciones adecuados por parte de los responsables en su labor de líderes. Así se ha estudiado la forma en que se desarrolla y pone en práctica la estructura del Servicio, el marco de los procesos y los sistemas de gestión necesarios para la eficaz ejecución de la política y estrategia.

Como ya se ha comentado, a raíz del documento "Objetivos de Gestión" para 1996 de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, elaborado por la Gerencia, se establecieron unos indicadores de gestión, cuya información se enviaba mensualmente a la Gerencia. Este proceso duró aproximadamente 4 años pero se desechó por entender que su planteamiento y utilidad no eran correctos.

Para el análisis de este criterio se ha utilizado la información obtenida del cuestionario cumplimentado por el personal que desempeña sus funciones en el Servicio. Como documentos de referencia se consideraron el organigrama del Servicio y el mapa de procesos.

Con los resultados obtenidos del cuestionario realizado al personal, el Comité ha podido realizar una evaluación del estado del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo para el criterio del liderazgo.

Puntos fuertes

Los resultados de la información estudiada indican como puntos fuertes del Servicio en el ámbito del liderazgo los siguientes aspectos:

- Los responsables de la Unidad dan a conocer la planificación y los objetivos de mejora planteados para el adecuado desarrollo de la Unidad. El 83,3% de los entrevistados detecta cierto avance y un 16,7% opina que existe un avance significativo.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- Los responsables de la Unidad están implicados y muestran compromiso con la cultura de la calidad. El 58,3% de los entrevistados detecta cierto avance, mientras que para un 33,3% existe un avance significativo.
- Los responsables de la Unidad son accesibles y responden con rapidez a las propuestas que reciben. En este caso, un 33.3% de los entrevistados detecta cierto avance y un 41,7% detecta un avance significativo.
- Los responsables de la Unidad tienen conocimiento de las cualidades de las personas, por lo que asignan las tareas y delegan funciones según su capacidad. El 41,7% de los encuestados detecta cierto avance y un 41,7 % detecta un avance significativo.
- Los responsables definen las prioridades en el trabajo de la Unidad. El 41,7% detecta cierto avance mientras que un 50% opina que existe un avance significativo.

Puntos débiles

Por el contrario, se han detectado los siguientes puntos débiles:

- No se fomenta la formación del personal ni se actualizan los requisitos de formación necesarios para desempeñar el trabajo con el fin de incorporarlos a la RPT y al Plan de Formación.
- No se fomenta la gestión basada en objetivos de mejora priorizados, estableciendo indicadores para evaluar el grado de cumplimiento y desempeño del personal.
- No se ha elaborado el Plan Estratégico del servicio.
- No se ha elaborado un manual de procedimientos.
- No se evalúan los resultados obtenidos en el Servicio enmarcados en unos objetivos definidos, ni se han puesto en marcha acciones de mejora en función de los resultados.
- No se consulta formalmente a los clientes y proveedores sus necesidades, expectativas y percepciones.
- No se fomentan la revisión y mejora de los procesos.
- No se reconoce ni se estimula el trabajo de las personas ni se fomenta el trabajo en equipo.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- No se participa en la promoción y difusión de la cultura de calidad en la Comunidad Universitaria.

Propuestas de mejora

Muchas de las propuestas iniciales que el Comité ha planteado para este criterio están relacionadas con otros apartados del Informe de Autoevaluación. Debido a ello, y con el fin de evitar repetir propuestas de mejora se plantean para este criterio únicamente las siguientes acciones:

1.- Implicación de la dirección para fomentar la gestión por objetivos, proponiendo actividades formativas al personal donde se impartan conocimientos y prácticas sobre la dirección por objetivos.
Responsable de ejecución: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Secretaría Técnica de Organización.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

2.- Definir el liderazgo para cada uno de los procesos que desarrolla el Servicio.
Responsable de ejecución: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

3.- Articular mecanismos de difusión al alcance del Servicio para hacer llegar a la comunidad todo lo que en materia de calidad se está realizando actualmente.
Responsable de ejecución: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 2 años
Prioridad: 1

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

CRITERIO 5. PROCESOS

El criterio de Procesos evalúa cómo la Unidad identifica, gestiona, revisa y mejora sus procesos con el fin satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes actuales y futuros a través de las prestaciones que ofrece. Por proceso se entiende la serie de actividades interrelacionadas necesarias para la prestación de un servicio o la obtención de un producto.

Ha de prestarse una especial atención a los procesos críticos claves. En los organismos públicos los procesos críticos pueden encontrarse tanto en las unidades administrativas que prestan servicios como en las unidades de apoyo. En la mejora de los procesos debe tenerse en cuenta que éstos han de ser coherentes con la visión, misión y valores de la Unidad.

Para la realización de este criterio se ha utilizado la siguiente documentación:

- Guía de Evaluación de Servicios del Consejo de Coordinación Universitaria
- Relación de procesos
- Cuestionario interno
- Cuestionario externo

Con el presente informe se anexiona la relación de procesos de cada una de las dos Subdirecciones del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.

En lo que se refiere al "Cuestionario cumplimentado por las personas del Servicio", de un total de quince preguntas relacionadas con el criterio de procesos se desprende el siguiente resultado:

- El 38,4% considera que no hay ningún avance.
- El 32,3% considera que hay cierto avance.
- El 29,3% considera que hay un avance significativo.
- El 0% considera que el objetivo está logrado.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Se obtiene así una media de 1,76 sobre 4 puntos posibles como MEDIA DE TODAS LAS PREGUNTAS DEL CRITERIO 5.

Otro aspecto que se ha tenido en cuenta en la elaboración del listado de puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora ha consistido en un análisis sobre la base de los siguientes aspectos:

- Cómo se identifican las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios del Servicio
- Cómo se diseñan y se desarrollan los procesos de las prestaciones que ofrece el Servicio
- Cómo se evalúan y mejoran los procesos de las prestaciones que ofrece el Servicio
- Cómo se cultivan y mejoran las relaciones con los clientes y usuarios del Servicio

Puntos fuertes

Los resultados de la información estudiada indican como puntos fuertes del Servicio en el ámbito de los procesos los siguientes aspectos:

- A la vista de los datos obtenidos en los cuestionarios se deduce que el Servicio diseña, produce y actualiza instrumentos para el desarrollo de los procesos y colabora en la actualización y desarrollo de procesos soportes que recibe de otros servicios universitarios. También define los procesos y la metodología seguida para su identificación, el grado de implicación de los responsables y el seguimiento de los resultados.

  El personal considera que el Servicio tiene identificados claramente sus procesos más importantes y los procedimientos que le sirven de soporte. En este sentido un 66,7% de los entrevistados opina que hay un avance significativo mientras que un 33,3% detecta cierto avance en este aspecto.
  En el "cuestionario a clientes", un 83% considera que hay confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servicio; un 88,3% opina que el servicio prestado es

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

correcto y un 63% que los trámites y la documentación son sencillos, claros y estrictamente los necesarios.

- De acuerdo con los resultados obtenidos se percibe que el Servicio tiene identificados a los clientes en cada proceso.

  El personal opina que el Servicio tiene identificados los clientes de cada proceso, sus necesidades y las personas que participan en las diferentes fases. Así un 65,15% de los entrevistados opina que existe un avance significativo mientras que un 30,3% detecta cierto avance en ambos aspectos.

  En el "cuestionario a clientes", un 68% considera que la información es adecuada respecto a los servicios que se ofrecen; un 92,3% que es correcta la atención prestada por el Servicio y un 91,1% que el personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.

- Hay que destacar que la relación de coordinación y colaboración con otros Servicios viene limitada por las directrices que marcan los órganos superiores de la Universidad, en concreto de la Gerencia.

  Teniendo en cuenta los resultados de los cuestionarios se estima que el Servicio diseña, produce y actualiza instrumentos de apoyo para el desarrollo de los procesos y facilita el desarrollo de "procesos de soporte" que recibe de otros servicios universitarios colaborando en su actualización y desarrollo.

  En el "cuestionario del Servicio", los entrevistados opinan que se tiene en cuenta la conexión de los procesos con otros Servicios y sus necesidades y que el Servicio tiene adecuadas relaciones de coordinación y colaboración con todas las Unidades implicadas en los procesos. En estos apartados un 45,85% del personal considera que hay un avance significativo y un 29,15% cierto avance.

  En el "cuestionario a clientes", un 63,2% percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados en el proceso.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- Los resultados obtenidos por la propia dinámica del trabajo diario y la información de clientes sirven al Servicio para establecer planes de mejora, revisando los procesos y modificando las estructuras organizativas si es necesario.
  En este sentido, evalúa mediante procedimientos externos (auditorias) la adecuación de los procesos a los objetivos de las prestaciones que ofrece.
  En esta cuestión se obtiene en el cuestionario del Servicio que un 40% de los entrevistados considera que hay un avance significativo y otro 40% opina que existe un cierto avance.
  En el "cuestionario a clientes" un 68,9% de los entrevistados percibe además un uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.

- La formación del personal viene limitada por las directrices que marca el Plan de formación de aplicación a todo el Personal de Administración y Servicio de la ULPGC y cuya responsabilidad recae sobre la Secretaría Técnica de Organización.
  En cuanto a la información a todos los implicados en los cambios de los procesos, cuando éstos se refieren a procesos internos es el propio Servicio el que informa a los clientes (impresos, formularios,...). Sin embargo, cuando el ámbito de actuación es mayor, es la Universidad quien a través de los Servicios correspondientes se encarga de transmitir los referidos cambios (aplicación presupuestaria, carné inteligente, etc.). Así, por ejemplo, cuando en el año 2000 la Universidad elaboró el Manual de normalización de documentos administrativos, estableció un curso específico para informar y difundir su contenido, dirigido a todo el personal de administración. En estos apartados un 26,65% de los entrevistados opina que hay un avance significativo mientras que un 57,2% detecta cierto avance en ambos aspectos.

Puntos débiles

Por el contrario, se han detectado los siguientes puntos débiles:

- No se analiza sistemáticamente la información (obtenida a través de encuestas u otros métodos) de los clientes, usuarios y otros grupos de interés con el fin de conocer sus peticiones de mejora y su opinión sobre la calidad del servicio prestado.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Tampoco se revisan ni mejoran de forma sistemática los procesos ni se tiene en cuenta la información anterior para ello.

Un 62,5% de los miembros del Servicio entrevistados opina que no existe ningún avance.

En el "cuestionario a clientes" resulta que un 38,9% considera que no existe un buen sistema de quejas y sugerencias.

- Como norma general no se estimula sistemáticamente la capacidad creativa ni se fomenta la participación de su personal en la mejora de procesos excepto de forma puntual. La participación del personal en la mejora de los procesos no siempre es la más adecuada a pesar de su predisposición. Esta situación está motivada fundamentalmente por la falta de tiempo debido al volumen de trabajo que se genera y tramita y a la falta del personal necesario, tanto administrativo como informático.

- No se han definido indicadores que midan resultados realmente valiosos para los clientes y de otros grupos de interés.

- Se desconoce si se dispone de un sistema de reconocimiento y/o incentivos que fomente la innovación del personal ni se hacen propuestas en este sentido ante los servicios centrales correspondientes.

- No se comparan los procesos con los de otras Unidades de la Universidad o de otras Instituciones que destaquen por sus logros. Este apartado se considera fundamental para mejorar aquellos procesos que el Servicio considera más deficitario, fundamentalmente porque implica a otras Unidades.

  De hecho, en la "encuesta a clientes", un 36.8% de los encuestados considera que no es adecuada la coordinación entre los servicios; además un 36,9% considera que los trámites y la documentación no son sencillos, claros y no todos necesarios y un 43,6% considera que no son razonables ni el tiempo ni la forma de los pagos.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- No existe un sistema de certificación de los procesos del tipo ISO 9000 o similar

- Se carece de un manual de procedimientos para mejorar la tramitación y documentación utilizados en el Servicio. Este manual, que sería de uso exclusivamente interno, recogería al detalle la tramitación de cada fase del proceso. Así, un determinado procedimiento ya no dependería de una persona en concreto sino que cualquier compañero, ante la ausencia de la persona responsable, sabría informar y tramitar cualquier proceso.

- Se carece de documentación normalizada para facilitar su identificación. De esta forma cada impreso vendría identificado con un código que facilitaría el acceso a los clientes, permitiendo identificarlo en el manual de procedimientos antes citado o bien en la página web.

Propuestas de mejora

Tras el análisis de los puntos fuertes y débiles se han definido las siguientes propuestas de mejora para este criterio:

1.- Mejorar la coordinación de los servicios implicados en el proceso, estableciendo mecanismos de comunicación y coordinación con objeto de mejorar y simplificar la tramitación de documentación, mejorar el tiempo y forma de los pagos, etc.
Hay propuestas que se salen fuera del ámbito de actuación del Servicio ya que deben someterse a las directrices que marquen los órganos superiores de la Universidad.
Responsables: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Gerencia.
Plazo de ejecución: 3 años
Prioridad: 3

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

2.- Elaborar un manual de procedimiento del Servicio que recoja y documente todos los procesos que realiza el Servicio.
Responsable: Miembros del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

3.- Realizar la normalización de todos los impresos del Servicio.
Responsable: Miembros del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

4.- Potenciar la automatrícula de los estudiantes de tercer ciclo y postgrado al igual que sucede con los de primer y segundo ciclo.
Responsable: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Gerencia.
Plazo de ejecución: 1 año
Prioridad: 2

5.- Potenciar los mecanismos de coordinación para la gestión de postgrado en la ULPGC entre las distintas unidades que participan en el proceso
Responsable: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Vicerrectorado de Desarrollo Institucional y Nuevas Tecnologías.
Plazo de ejecución: 1 año
Prioridad: 2

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

CRITERIO 6. Resultados en los clientes

En este criterio se examina lo que está consiguiendo el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo en relación a sus clientes, entendiéndose por cliente "el que se beneficia directamente de las actividades de los servicios administrativos o quien los utiliza", es decir, profesores, estudiantes, proveedores, etc. No obstante, los ciudadanos, las organizaciones, los grupos sociales y la sociedad en su conjunto pueden también ser clientes al beneficiarse de la actividad administrativa o utilizar los servicios administrativos.

Las quejas y reclamaciones constituyen una medida de percepción de la satisfacción de los clientes. Actualmente la Universidad cuenta con un sistema de gestión de quejas a través del Registro General de la Universidad. Se realizó una consulta al Registro sobre las quejas recibidas por este Servicio y se observó que en los últimos años únicamente se ha presentado una queja por escrito, concretamente en 2001.

Para poder evaluar el nivel de satisfacción y que la medición fuera lo más fiable y válida posible, se realizó una encuesta a los distintos colectivos que configuran los clientes del Servicio. El personal del Servicio cumplimentó también el cuestionario relacionado con este criterio incorporado a la guía de evaluación.

Si se realiza una comparación entre los resultados de la encuesta interna y la externa a todos los agentes que requieren de los servicios de Investigación y Tercer Ciclo, se observa que en la encuesta externa los resultados son notablemente superiores a los recogidos en la encuesta interna.

A continuación, se detalla un resumen general con los porcentajes por colectivos y su percepción global respecto a las quince cuestiones planteadas:

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Tabla 3: Resultados de las encuestas realizadas a los clientes

RESUMEN GENERAL POR COLECTIVOS							
	Nº de encuestas	Muy en desacuerdo (%)	En Desacuerdo (%)	De acuerdo (%)	Muy de acuerdo (%)	NS/ NC (%)	% Total
PROFESORES UNIVERSITARIOS	143	4,6	15,7	43,9	22,4	13,4	100
ALUMNOS DE DOCTORADO	72	5,5	17,6	46,3	20,0	10,6	100
INVESTIGADORES	49	5,2	18,2	39,9	25,9	10,9	100
BECARIOS	35	4,0	17,9	53,1	20,2	4,8	100
PROFESORES DOCTORADO	21	2,5	16,2	44,1	29,8	7,3	100
DTOR.PROGRAMA DOCTORADO	12	1,7	7,2	35,6	43,9	11,7	100
PROVEEDORES	10	4,7	3,3	43,3	27,3	27,3	100
OTROS	5	0,0	4,0	37,3	38,7	20,0	100
DTOR. CURSO POSTGRADO	2	23,3	36,7	33,3	3,3	3,3	100
ALUMNOS DE POSTGRADO	2	16,7	23,3	6,7	50,0	3,3	100

Se anexa al informe los resultados de la encuesta de satisfacción a los clientes.

Puntos fuertes

Los resultados de la encuesta muestran como puntos fuertes las siguientes cuestiones:

- La percepción general del Servicio puede considerarse positiva. Del análisis de la tabla 3 se observa que las prestaciones del Servicio cubren las expectativas de los clientes. Se observa además que éste valora positivamente la preparación del

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

personal que atiende las consultas, detecta confianza y seguridad y que los niveles de comunicación con el personal son buenos.

- El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Nº de preguntas contestadas
4,9 %	12,0 %	**62,0 %**	**21,2 %**	326

- Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones ofrecidas.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Nº de preguntas contestadas
2,8 %	14,2 %	**55,4 %**	**27,6 %**	323

- El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparado.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Nº de preguntas contestadas
2,5 %	8,7 %	**48,4 %**	**40,4 %**	322

- La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Nº de preguntas contestadas
3,3 %	7,2 %	**42,9 %**	**46,5 %**	333

Puntos débiles

Del estudio de las encuestas se extrajeron los siguientes puntos débiles:

- No existe evaluación periódica de la satisfacción de clientes y usuarios en relación con la Unidad. En la pregunta de si se evalúa de forma periódica la satisfacción de clientes y usuarios mediante encuestas u otras formas de recogida de información, sobre aspectos como accesibilidad, calidad de la información, cumplimiento de los plazos previstos, simplificación de trámites, profesionalidad del personal, un 9,1 %

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

de los entrevistados detecta cierto avance, mientras que un 90,9 % opina que no existe ninguno en este aspecto.

- No se establecen objetivos para mejorar la percepción de los clientes y usuarios en base a la información obtenida de encuestas, reclamaciones y sugerencias, ya que no existe un sistema de recogida de información sistemático.
  Observando los resultados de la encuesta se detecta un ligero avance en este aspecto que se puede entender, a pesar de no existir un sistema de recogida de información, si se tiene en cuenta que en la práctica existen actuaciones y predisposición por parte de los miembros de la Unidad a satisfacer a los clientes/usuarios que manifiestan sus opiniones.

- No se utilizan modelos comparativos (indicadores) con otras Unidades. La Unidad no se compara con otras Unidades de esta Universidad o de otras para utilizar la información obtenida y fijar nuevos objetivos.

- Los indicadores que existen en el Servicio no contemplan el número de quejas y reclamaciones, ni sugerencias, tratamientos de las mismas, rapidez de respuesta, rectificaciones, etc.

- No existe un buen sistema de quejas y sugerencias según la encuesta realizada a los clientes, pues si se compara el resultado con el de otras preguntas se observa que el nivel de satisfacción es más bajo:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Nº de preguntas contestadas
7,8 %	31,1 %	**45,5 %**	15,6 %	244

- Analizando la encuesta cumplimentada por el personal, se observa que un 33,8 % de los entrevistados detecta cierto avance en la implantación de las cuestiones planteadas para este criterio, mientras que un 63,2 % opina que no existe ningún avance en este aspecto. Por otra parte, el porcentaje medio total de entrevistados que

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

percibe un avance significativo en este criterio es únicamente de un 2,9 % y el porcentaje medio que detecta algún objetivo logrado es del 0 %.

Propuestas de mejora

Como resultado del análisis de los puntos fuertes y débiles, el Comité propone las siguientes acciones de mejora:

1.- Aunque existe un sistema de quejas a través del Registro General de la Universidad y un buzón de sugerencias en la página web del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo, sería conveniente crear un buzón de quejas y sugerencias en el Servicio y otro de quejas en la página Web, con modelo de impreso normalizado para facilitar esta opción a todos los clientes y usuarios.
Responsable: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 1 año
Prioridad: 1

2.- Instalar una terminal de servicio para facilitar el pago de las matrículas y solicitudes de certificaciones, evitando así los molestos desplazamientos a las oficinas bancarias con la correspondiente pérdida de tiempo.
Responsable: Gerencia y Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación.
Plazo de ejecución: 1 año
Prioridad: 1

3.- Actualizar y ampliar la información del Servicio que existe en la página Web, incluyendo impresos y formularios.
Responsable: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

4.- Establecer modelos de encuestas de satisfacción de clientes y usuarios que se realicen periódicamente, para poder conocer y estudiar las deficiencias que existan y desarrollar las mejoras que procedan.
Responsable: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Vicerrector de Planificación y Calidad.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

5.- Realizar reuniones informativas con los grupos de investigadores para contrastar las prestaciones del Servicio con sus necesidades.
Responsable: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 1 año
Prioridad: 2

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

CRITERIO 7. Resultados en las personas

El análisis de este criterio tiene como objetivo examinar las tendencias y niveles de satisfacción de las personas que integran el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Se procura de esta forma conocer tanto la percepción del personal como las medidas y resultados que permitirán prever o influir sobre su satisfacción.

Como medida de percepción se ha realizado una encuesta interna y otra externa. La primera fue destinada al personal adscrito al Servicio y se basó en las preguntas establecidas en el cuestionario de la guía de autoevaluación y la segunda fue realizada a los colectivos usuarios del Servicio. De esta última sólo se han tomado en consideración aquellas cuestiones que puedan afectar a la valoración de este criterio.

Para facilitar el proceso de recogida de información se elaboró una tabla de preguntas dirigidas al personal del Servicio con el objeto de valorar aspectos como el seguimiento del trabajo, la formación, participación, comunicación, reconocimiento y el trabajo en equipo.

También se han considerado los valores recogidos en la tabla incluida en la guía de evaluación en relación a este criterio y que aportan información relevante sobre las personas para el periodo 1997-2001.

Destacar que en la encuesta realizada a los clientes se detecta una percepción positiva en cuanto a las instalaciones, valoración que no coincide con la opinión de los miembros de la Comisión, ya que uno de los aspectos más demandados en los últimos años por los Servicios Centrales de la Universidad es la inadecuación de las instalaciones actuales.

En la siguiente tabla se indica el grado de absentismo laboral de los últimos años, sin que se puedan extraer conclusiones al carecer de información más precisa.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Tabla 4: Porcentajes de absentismo laboral

AÑO	PORCENTAJE DE ABSENTISMO
1997	No disponible
1998	11,20%
1999	9,08%
2000	4,11%
2001	9,32%

Fuente: Subdirección de Calidad e Inspección de Servicios

Puntos fuertes

Los resultados de la información estudiada indican como puntos fuertes del Servicio en el ámbito de los resultados en las personas los siguientes aspectos:

- El nivel de participación del personal del Servicio en actividades de formación organizadas por la Universidad es elevado, excepto en 1999 debido a la inexistencia de actividades formativas programadas.

- El promedio de años de permanencia en el lugar de trabajo indica la estabilidad de la plantilla del Servicio desde su creación en el año 1996, con mínimos cambios de personas en algunos puestos derivados de la celebración de un concurso, o bien, de permuta entre compañeros.

- Los resultados revelan que el personal valora muy positivamente la comunicación interna existente. A la pregunta formulada "¿la comunicación interna en el Servicio funciona correctamente?, un 92% contestó afirmativamente. En lo referente a si el personal recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo el resultado fue del 100%.

De la encuesta realizada a clientes se han seleccionado las cuestiones que afectan directamente a este criterio, obteniéndose los siguientes puntos fuertes:

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- El personal que atiende las consultas de los clientes está especialmente preparado. Un 88,8% está de acuerdo o muy de acuerdo.

- La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena. Un 89,4% está de acuerdo o muy de acuerdo

En conclusión podemos decir que en esta encuesta a los usuarios se obtienen buenos resultados en cuanto a la conformidad por el trato recibido, la preparación del personal que atiende las consultas y la comunicación entre personal y usuario.

Puntos débiles

Resultan significativos los bajos niveles de satisfacción del personal del Servicio. El 76,34% de los encuestados considera que no se ha producido ningún avance en los aspectos planteados en el cuestionario.

Así, de las respuestas obtenidas a las preguntas que componían dicha encuesta, se desprenden cinco rotundos puntos débiles con valores que no sobrepasan el 1,36 sobre cuatro puntos:

- No existe ningún método de recogida de opinión que permita conocer de forma sistemática y periódica en qué medida las personas que trabajan en la Unidad tiene satisfechas sus expectativas personales y profesionales, analizando aspectos como condiciones y ambiente de trabajo, nivel de comunicación con los responsables, participación en los objetivos, opciones de formación y promoción, reconocimiento del trabajo desarrollado, retribución, etc.
  En este caso, sólo un 18,2% de los encuestados detecta cierto avance, mientras que un 81,8% contesta que no existe ningún avance en las cuestiones planteadas.

- No existe ningún método que permita obtener y analizar periódicamente información necesaria para conocer la satisfacción y motivación del personal del

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Servicio en cuestiones como el absentismo, las quejas, la movilidad, el nivel de formación obtenido, la evaluación del desempeño conseguido, las promociones profesionales conseguidas por el personal de la Unidad, las iniciativas y sugerencias planteadas o la participación del personal en grupos de mejora.
En este caso, sólo un 27,3% de los encuestados detecta cierto avance, mientras que un 72,7% de los entrevistados opina que no existe ningún avance en las cuestiones planteadas.

- No existe una tendencia de mejora global en los niveles de satisfacción y motivación del personal de la Unidad.
  Así, un 36,4% de los encuestados detecta cierto avance, mientras que un 63,6% de los entrevistados opina que no existe ningún avance en esta cuestión.
  Comentar que aunque se detecte debilidad en este punto, el porcentaje que detecta cierto avance obtenido es el más alto de toda la encuesta (36,4%), lo que lleva a suponer que se han producido pequeñas mejoras en este sentido.

- No existe ningún método de comparación para conocer el grado de satisfacción del personal de la Unidad con el de otras Unidades de la Universidad y de otras organizaciones.
  Un 9,1% de los encuestados detecta cierto avance, mientras que un 90,9% de los entrevistados opina que no existe ningún avance referido a este aspecto.
  Al no existir estos métodos de recogida de información, no se trasladan a los órganos centrales competentes los resultados de las medidas anteriores con propuestas e iniciativas que puedan ser tenidas en cuenta en la gestión de recursos humanos de la Universidad.

Propuestas de mejora

Como resultado del análisis de los puntos fuertes y débiles, el Comité propone las siguientes acciones de mejora:

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

1.- Establecer un sistema de recogida de opinión sobre las expectativas personales y profesionales del personal que trabaja en el servicio, atendiendo a aspectos como condiciones y ambiente de trabajo, nivel de comunicación con los responsables, participación en los objetivos, opciones de formación y promoción, reconocimiento del trabajo desarrollado, motivación, compensación, etc.
Responsable: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 1

2.- Establecer sistemas de comparación sobre el grado de satisfacción del personal del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo con los de otros Servicios de la ULPGC y de otras Instituciones.
Responsable: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 4 años
Prioridad: 2

3.- Establecer un sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño de las funciones laborales, que completaría el estudio a realizar sobre el personal.
Responsable: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y Vicerrectorado de Planificación y Calidad.
Plazo de ejecución: 18 meses
Prioridad: 2

4.- Previa comunicación a los miembros del Servicio, informar de las propuestas e iniciativas que surjan a los órganos centrales competentes en materia de mejora de la calidad.
Responsable: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.
Plazo de ejecución: 3 años
Prioridad: 3

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

CRITERIO 8. Resultados en la sociedad

Este criterio analiza qué logros está alcanzando el Servicio en relación con las necesidades y expectativas de la sociedad, tanto a nivel local y nacional como internacional. En definitiva pretende valorar aquellas actividades del Servicio que inciden en la comunidad universitaria y en la sociedad en general.

Para la evaluación de este criterio se dispone de una encuesta interna realizada al personal del Servicio. El Comité considera que hubiera sido aconsejable incluir preguntas sobre el impacto social del Servicio en el cuestionario enviado a los clientes y usuarios, cuestión que deberá plantearse para futuras autoevaluaciones. Igualmente se analizaron los datos extraídos de las bases de datos en relación a cuestiones del ámbito del impacto social.

Cabe destacar que la evaluación de este criterio ha entrañado cierta dificultad, fundamentalmente por la falta de información fiable y válida relacionada con este apartado.

Puntos fuertes

El análisis de la información manejada reveló los siguientes puntos fuertes:

- Un 81,8% del personal encuestado detecta un cierto avance en relación a la siguiente cuestión: ¿Conoce, comprende y tiene en cuenta la Unidad todos los medios a su alcance para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad y grupos de interés? Este dato refleja que hay una preocupación por parte del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo en relación a la prestación de servicios acordes a los requerimientos de la sociedad.

Otros aspectos de interés y que el CIE considera como puntos fuertes son:

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2008

- Las becas y ayudas concedidas a los estudiantes de doctorado para el periodo 1997-2001 se han incrementado en un 36%.

- Las ayudas de formación de profesorado a la investigación se han incrementado en un 42,6 % en el periodo 1997-2001.
- Los proyectos de investigación concedidos han aumentado en un 104,4 % en el año 2001 con respecto al año 1997.

Tabla 5: Ayudas y premios a la investigación y realización de tesis doctorales en la ULPGC

	1997	1998	1999	2000	2001
Nº de premiados mejores tesis doctorales	7	7	4	5 + 1 mención honorífica	Pendiente de resolver
Nº de becas para realización de tesis	61	48	65	65	83
Nº de ayudas formación de profesorado	347	352	309	411	495
Nº de subvenciones de proyectos de investigación	68	51	80	99	139

Puntos débiles

Por el contrario, se han detectado los siguientes puntos débiles:

- En las respuestas a la pregunta "¿Conoce y analiza la Unidad el impacto que tiene su gestión en la comunidad en general, en aspectos que no tengan relación directa con sus competencias ni obligaciones específicas tales como: difusión de información relevante para la comunidad o grupos de interés, mejora de la calidad de vida del entorno, colaboración con otras organizaciones (humanitarias, no gubernamentales), impacto en la educación, formación, nivel cultural, utilización de materiales reciclables...?", se observa que un 58,3 % de los entrevistados detecta cierto avance, mientras que un 33,3 % opina que no existe ningún avance.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

- En las respuestas a la pregunta "¿Utiliza la Unidad algún sistema de recogida de información para analizar, comprender y mejorar el impacto y la valoración de su gestión, por parte de la comunidad, tales como: reconocimientos recibidos por la Unidad, número de empleos creados, información relevante difundida, otros?", se observa que sólo un 16,7 % de los entrevistados detecta cierto avance, mientras que un 83,3 % opina que no existe ningún avance en este aspecto.

Los resultados de los puntos anteriores reflejan que la Unidad no dispone de medios para analizar el impacto de su gestión más allá de las actividades relacionadas con el cumplimiento de sus funciones. Las medidas de percepción para conocer el impacto que tiene el Servicio en la sociedad (encuestas, informes, reuniones públicas y con representantes públicos, declaraciones en medios de comunicación, etc.) no se usan.

Propuestas de mejora

1.- Para una mayor información a la comunidad universitaria y la sociedad en general se propone la difusión en la página Web de las líneas de investigación que se siguen en la Universidad, relacionando los proyectos de investigación vigentes y los finalizados.
Responsable: Vicerrector de Investigación, Desarrollo e Innovación.
Plazo de ejecución: 1 año
Prioridad: 1

2.- Se propone incrementar la información del Servicio en la página web en aspectos como la cuantía de las becas y ayudas a conceder a los estudiantes de tercer ciclo, proyectos de investigación de interés a la sociedad, título de las tesis doctorales entregadas, número de ayudas de formación al profesorado, convocatorias de proyectos de investigación y de becas para la realización de tesis doctorales, etc.
Responsable: Vicerrector de Investigación, Desarrollo e Innovación.
Plazo de ejecución: 2 años
Prioridad: 1

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

BIBLIOTECA GENERAL

CRITERIO 9. Resultados Clave

Este criterio pretende analizar lo que está consiguiendo el Servicio en relación con sus objetivos y los niveles de satisfacción en relación con las necesidades y expectativas planteadas.

A continuación se desglosan las cantidades gestionadas por el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo en los últimos cinco años:

Tabla 6: (en pesetas)

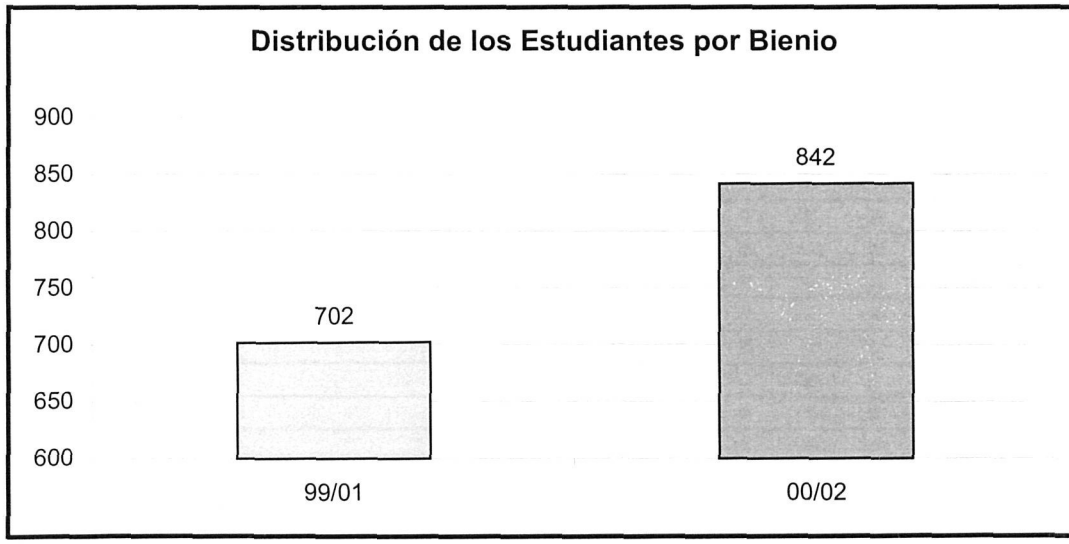
UGA / AÑO	02401 PROYECTOS	02402 SERV.GRALES.	02403 OF.MED.AMB.	02404 PUBLICACIONES	02405 OTRI	02410 TERCER CICLO
1997	600.643.950	9.529.018	2.300.000	16.174.034		13.400.000
1998	561.200.581	10.646.418	2.300.000	27.860.813		19.866.500
1999	598.382.880	9.790.487	3.000.000	18.133.729	4.500.000	22.400.000
2000	764.859.868	14.184.400		21.621.066	5.000.000	25.800.000
2001	822.972.608	17.527.008		20.729.336	7.000.000	55.800.000

Para analizar los resultados clave se ha estudiado la situación actual y la evolución registrada en el número de investigaciones y estudiantes de tercer ciclo en los últimos años. Para ello se presentan las siguientes tablas:

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Tabla 7: Estudiantes de Tercer Ciclo por bienio

Bienio	Datos	
	Nº Estudiantes	%
99/01	702	45,47
00/02	842	54,53
TOTALES	**1.544**	**100,00**



© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Tabla 8: Estudiantes de doctorado de los últimos 5 años en la ULPGC por departamento

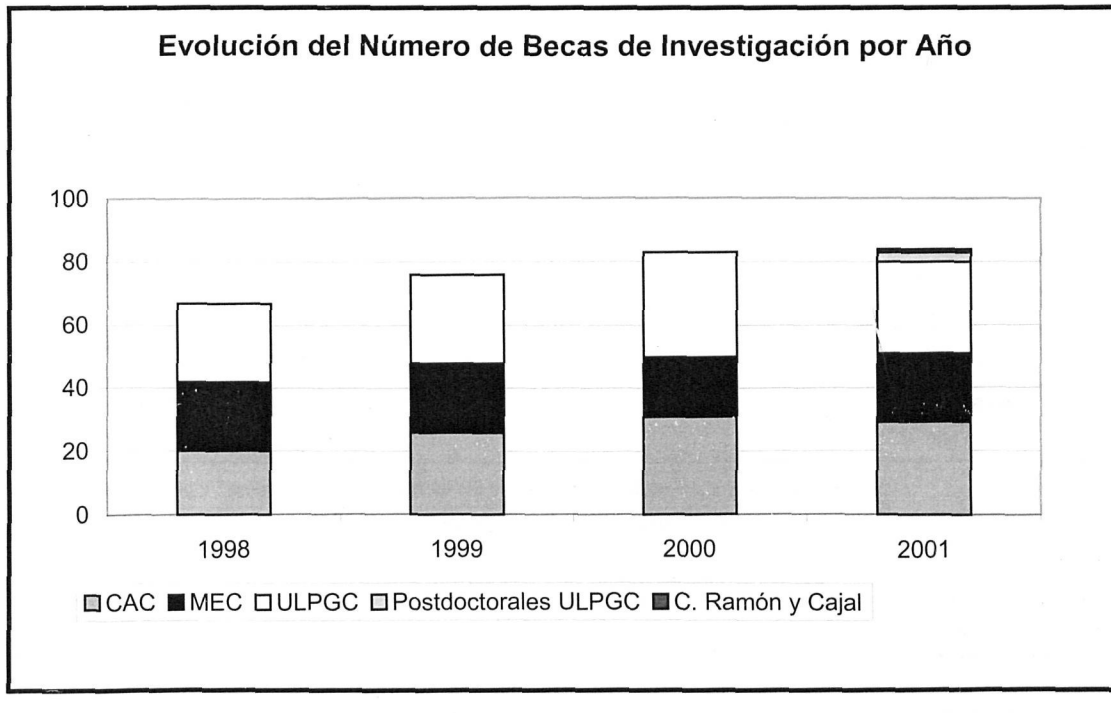
Departamento	Bienio					
	95/97	96/98	97/99	98/00	99/01	00/02
Área de CC. Experimentales y de la Salud	**525**	**540**	**380**	**381**	**233**	**301**
Biología	71	48	42	67	30	18
Bioquímica, Biología Molecular y Fisiología	38	0	0	6	0	0
Ciencias Clínicas	0	201	88	54	52	57
Ciencias Médicas y Quirúrgicas	282	157	139	88	65	104
Enfermería	0	37	13	49	0	33
Física	32	22	16	9	23	21
Matemáticas	39	15	15	5	0	0
Morfología	25	22	30	22	43	35
Patología Animal, Producción Animal, Bromatología y CC. y Tecnol. de los Alimentos	33	27	26	70	20	33
Química	5	11	11	11	0	0
Área de Ciencias Sociales y Jurídicas	**243**	**506**	**303**	**501**	**155**	**276**
Análisis Económico Aplicado	0	0	0	24	16	18
Ciencias Jurídicas Básicas	174	126	76	110	82	49
Derecho Público	0	55	28	46	26	20
Didácticas Especiales	0	141	0	0	19	55
Económia Aplicada	39	26	16	0	0	0
Economía Financiera y Contabilidad	0	0	0	28	0	0
Economía y Dirección de Empresas	0	38	0	35	0	36
Educación	0	0	0	39	0	35
Educación Física	30	120	183	47	0	47
Métodos Cuantitativos en Economía y Gestión	0	0	0	9	12	16
Psicología y Sociología	0	0	0	163	0	0
Área de Humanidades	**83**	**259**	**6**	**292**	**42**	**146**
Ciencias Históricas	51	58	0	100	0	50
Filología Española, Clásica y Árabe	1	131	6	125	0	57
Filología Moderna	31	70	0	67	42	39
Geografía	0	0	0	0	0	0
Área de Enseñanzas Técnicas	**122**	**273**	**154**	**238**	**194**	**103**
Arte, Ciudad y Territorio	0	68	89	41	76	20
Cartografía y Expresión Gráfica en la Ingeniería	0	0	0	0	0	0
Construcción Arquitectónica	35	81	0	25	0	0
Expresión Gráfica y Proyectos Arquitectónicos	0	27	0	38	0	0
Informatica y Sistemas	45	39	22	20	88	31
Ingeniería Civil	2	0	0	0	0	0
Ingeniería de Procesos	40	0	18	57	15	22
Ingeniería Electrónica y Automática y Ingeniería Telemática	0	26	9	9	0	30
Ingeniería Mecánica	0	28	0	28	15	0
Señales y Comunicaciones	0	4	16	20	0	0
Libre Elección	**59**	**48**	**73**	**25**	**78**	**16**
TOTALES	**1.032**	**1.626**	**916**	**1.437**	**702**	**842**

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Tabla 9: Relación de becas de investigación concedidas por año 1998-2001 por origen de los fondos

Tipo de Becas	Año			
	1998	1999	2000	2001
CAC	20	26	31	29
MEC	22	22	19	22
ULPGC	25	28	33	29
Postdoctorales ULPGC	-	-	-	3
C. Ramón y Cajal	-	-	-	1
TOTALES	**67**	**76**	**83**	**84**

CAC: Comunidad Autónoma Canaria
MEC: Ministerio de Educación y Ciencia



© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Tabla 10: Estudiantes en másters y cursos de especialistas universitarios en el bienio 2000/2002

Organizador	Denominación	Datos	
		Nº Edición y Duración	Nº Estudiantes
Facultad de Ciencias del Mar	Máster Internacional en Derecho Marítimo	2000-01	9
	Máster en Medio Ambiente Litoral y Marino	I. 2000-01	11
		I. 2001-02	13
Dpto. de Biología	Máster Universitario Internacional en Acuicultura	II. 2000-01	17
Dpto. de Didácticas Especiales	Curso de Postgrado Experto Universitario en Tabaquismo	2002	300
	Experto Universit. a Distancia en Educ. y Promoc. de la Salud	2001-02	100
Dpto. de Ciencias Clínicas	Curso de Postgr. de Experto Universit. en Nutrición Comunitaria	2001	111
	Máster en Nutrición	2000-02	24
	Máster en Salud Pública	III. 2000-02	23
Dpto. de Psicología y Sociología	Especialista Universitario en Mediación Familiar	2002-03	25
Dpto. de Economía y Dirección de Empresas	*Máster en Dirección y Gestión de las Administraciones Públicas*	III. 2001-03	30
	Máster en Negocios Internacionales	2000-01	30
	Máster Universitario en Economía de la Salud y Gestión Sanitaria	II. 2000-02	61
Dpto. de Análisis Económico	Curso de Postgrado Master en Análisis Económico	2000-02	10
	Máster en Economía	2001-03	13
Dpto. de Economía Financiera y Contabilidad	Máster en Contabilidad y Auditoría	2002-03	10
Dpto. de Derecho Público	Máster en Prevención de Riesgos Laborales	I. 2000-02	55
		II. 2001-03	38
Dpto. de Arte, Ciudad y Territorio	Máster Especialista en Proyección Urbanística y del Paisaje:		31
	Postgr. en Arquitectura: Esp. en Planif. y Gest. del Espac. Edific.	2000-01	13
	Proyectos Urbanísticos: Esp. en Arquitectura de Paisaje	2001-03	18
Dpto. de Construcción Arquitectónica	Máster Universitario en Derecho Urbanístico en Canarias	II. 2000-02	140
TOTAL DE ESTUDIANTES			**1.051**

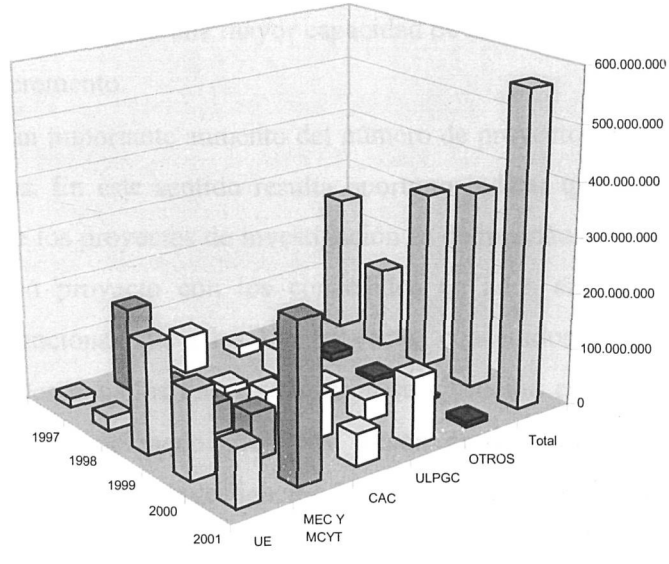
NÚMERO TOTAL DE ESTUDIANTES MATRICULADOS EN MASTERS Y CURSOS DE POSTGRADO ORGANIZADOS POR LA ULPGC EN EL PERIODO 2000-2002 (a fecha de marzo de 2002)

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Tabla 11. Proyectos e Infraestructura de investigación. Años 1997-2001

	1997		1998		1999		2000		2001	
	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
UNIÓN EUROPEA	5	16.701.012	2	24.440.000	11	192.911.615	8	153.840.800	3	102.581.974
MINISTERIOS DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES, DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA, Y DE SANIDAD Y CONSUMO	21	147.741.000	13	45.495.995	11	54.089.960	13	82.076.900	35	278.483.558
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS	22	68.764.588	2	12.650.000	22	44.900.000	28	77.087.426	21	56.033.580
UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	20	20.574.285	26	50.340.000	34	24.415.510	48	39.760.191	74	120.452.366
OTROS	0	0	8	13.320.600	2	8.000.000	2	5.825.000	6	10.078.400
Total	**68**	**253.780.885**	**51**	**146.246.595**	**80**	**324.317.085**	**99**	**358.590.317**	**139**	**567.629.878**

PROYECTOS Y SUBVENCIONES PARA INFRAESTRUCTURA DE INVESTIGACIÓN AÑOS 1997 A 2001 (En pesetas)



En el anexo del Informe Interno de Autoevaluación se adjuntan los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes del Servicio.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Puntos fuertes

El análisis de la información manejada reveló los siguientes puntos fuertes:

- El principal punto fuerte es la buena imagen de la Unidad que poseen todos aquellos agentes exteriores que utilizan sus servicios, independientemente del tipo de clientes que sean. En este sentido se observa que no existen diferencias relevantes entre la opinión de unos y otros, siendo la imagen global de los distintos usuarios en líneas generales bastante positiva.
- Un adecuado funcionamiento del Servicio y un desempeño global correcto de las tareas encomendadas, tal como indican las encuestas.
- Un aumento importante en el número de becas de investigación concedidas. En la tabla 9 se observa el continuo incremento que estas becas están experimentando en los últimos cuatro años.
- Consolidación de los programas de masters y cursos de postgrado de la ULPGC. Se observa en la tabla 10 la amplia oferta y el carácter multidisciplinar de los cursos.
- En los últimos cinco años se percibe un aumento continuado de los presupuestos del Servicio, lo que implica una mayor capacidad de maniobra. En la tabla 6 se observa el citado incremento.
- Se detecta un importante aumento del número de proyectos de investigación en los últimos años. En este sentido resulta oportuno indicar que la duración media de ejecución de los proyectos de investigación es de tres años, coincidiendo la gestión de un nuevo proyecto con los concedidos en años anteriores. Como ejemplo podemos mencionar que a los 139 proyectos concedidos en el año 2001 hay que sumarles todos aquellos que comenzaron su ejecución en años anteriores. Así, se indica que el mencionado año 2001 fueron gestionados en la Subdirección de Recursos y Ayudas a la Investigación 252 proyectos y ayudas a la investigación.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Puntos débiles

Por el contrario se han detectado los siguientes puntos débiles:

- El desencanto general de los trabajadores. Se observa a través de las encuestas la baja puntuación que obtienen aspectos como el reconocimiento del trabajo desarrollado, la consecución de expectativas personales y profesionales, el nivel de comunicación con los responsables y con la sociedad en general, la participación en los objetivos, la retribución, etc.
- La falta de planes de formación acordes con las necesidades propias de los puestos de trabajo, de forma que se contrasten los conocimientos y competencias del personal con los más adecuados para el desarrollo del personal.
- La falta de un plan estratégico del Servicio
- La ausencia de una política de evaluación de rendimientos
- La falta de canales de comunicación que garanticen el diálogo dentro del Servicio y con otras Unidades
- Las instalaciones actuales no son las más adecuadas
- A pesar de que los resultados en los clientes se pueden calificar de positivos, se detecta la falta de periodicidad en la evaluación de la satisfacción de clientes y usuarios en relación con la Unidad. Esta falta de comunicación impide la posibilidad de realizar mejoras y recoger sugerencias.
- Una disminución en el número de doctorandos. A pesar de que el número de matriculados anuales se vea afectado por la discontinuidad de los planes de doctorado departamentales, se detecta un descenso importante en los últimos años, tal como se observa en la tabla 8.

Propuestas de mejora

Las propuestas de mejora que el CIE ha encontrado para este criterio son:

1.- La redacción periódica de un listado de indicadores de rendimiento que reflejen las medidas de carácter operativo y económico que utiliza el Servicio.
Algunos de estos indicadores podrían ser:

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

i. Rendimiento Operativo:

a.- Rendimiento General

b.- Plan de Operaciones

c.- Resultados que reflejen la ejecución del proyecto operativo

ii. Rendimiento Económico-Financiero:

a.- Administración del Presupuesto

b.- Adecuación entre presupuesto planificado y presupuesto liquidado

c.- Aprovechamiento de los recursos materiales y rendimiento de las inversiones

d.- Asignación interna de recursos económicos

e.- Porcentaje de gastos fijos respecto de gastos totales

f.- Coste de las actividades del Servicio

g.- Medida de eficiencia: productividad del Servicio en relación a los recursos empleados.

Responsable: Dirección y Subdirectores del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.

Plazo de ejecución: 18 meses

Prioridad: 1

2.- La utilización de un indicador de eficiencia global o puntuación total, que permita medir la productividad del Servicio en relación a los recursos empleados y la comparación con otros servicios o unidades.

Responsable: Dirección y Subdirectores del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.

Plazo de ejecución: 18 meses

Prioridad: 1

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

ANEXO 1: TABLAS

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN E INFRAESTRUCTURA CIENTÍFICA

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de Normativa?	Etapas de ejecución	Intervinientes en la etapa	Fecha o periodo de ejecución de etapa
Convocatorias **externas** de proyectos de investigación e infraestructura científica y otras subvenciones.	A la publicación de las convocatorias durante el año	La propia convocatoria y la normativa específica aplicable.	Difusión y estudio interno de la convocatoria.	Subdirector/ gestor/ administrativos.	Al conocimiento de la publicación.
			Información directa a usuarios y difusión por distintos canales. Atención de consultas.	Subdirector/ gestor / administrativos.	Durante el plazo de la convocatoria.
			Recepción, comprobación y subsanación de solicitudes.	Subdirector/ gestor/ administrativos	Durante el plazo de la convocatoria y al finalizar el mismo.
			Relación y remisión solicitudes al organismo convocante.	Subdirector/ gestor/ administrativos	Aprox. a los diez días de fin del plazo convocatoria
			Resoluciones de concesión, incorporación a estadísticas y apertura de expediente administrativo y económico. Archivo.	Subdirector/ gestor/ administrativos	Al conocimiento de la resolución.
Convocatorias **internas** de proyectos de investigación e infraestructura científica de la ULPGC.	Durante el año	La propia convocatoria y la normativa específica aplicable.	Elaboración convocatoria.	Vicerrector / Subdirector	Según disponibilidad
			Difusión interna para su conocimiento.	Gestor y administrativos	Antes de su difusión externa
			Información directa a los usuarios.	Subdirector / gestor/ administativos	Durante el plazo de la convocatoria
			Difusión externa por distintos canales.	Gestor / administrativos	Ídem anterior
			Recepción, comprobación y subsanación de solicitudes.	Subdirector / gestor/ administrativos	Ídem anterior
			Remisión solicitudes a la ANEP.	Subdirector / gestor/ administrativos	Aprox., a los diez días de fin del plazo convocatoria
			Asistencia a Comisión de Investigación.	Subdirector	Convocatoria de Comisión
			Resolución.	Vicerrector/Subdirector	Al día siguiente de la Comisión.
			Comunicación a los interesados sobre concesión o denegación de la solicitud y claves de acceso a la web.	Gestor/Administrativos	Al día siguiente de la Resolución.
			Incorporación a estadísticas, apertura de expediente administrativo y económico con transferencias de crédito para los nuevos proyectos. Archivo.	Gestor/administrativos.	Después de la Resolución

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Gestión de ingresos de proyectos de investigación, infraestructura científica y otras subvenciones **externos**.	Durante el año	Normas específicas del Servicio Económico y Financiero, Ley General Presupuestaria, etc...	Identificación de los ingresos.	Subdirector/Gestor	Mensualmente
			Apertura de hoja de cálculo para cada nuevo Proyecto.	Gestor	A la identificación del ingreso.
			Asignación de clasificación económica.	Gestor	Ídem anterior
			Transferencias o incorporaciones de crédito al Presupuesto de la ULPGC de los ingresos de cada Proyecto.	Directora/Subdirector/Gestor	
			Comunicación al investigador principal del ingreso correspondiente.	Subdirector/Gestor/Administrativos.	
			Cálculo, aplicación y registro de retenciones sobre ingresos de proyectos de investigación. Previsión de ingresos.	Gestor.	
			Remisión al Servicio Económico y Financiero. Archivo.	Gestor/administrativos.	
Gestión de Gastos de proyectos de investigación, infraestructura científica y otras subvenciones **internos y externos**.	Durante el año	La propia convocatoria, presupuesto de la ULPGC, Ley General Presupuestaria, normas del Servicio Económico y Financiero, Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, etc...	Recepción de documentación del Registro General de entrada y distribución de la misma.	Directora/Subdirector.	Todos los días
			Comprobación de facturas	Subdirector/Gestor/Administrativos.	Idem anterior
			Contabilización y remisión de facturas al Servicio Económico y Financiero (material inventariable, fungible, etc...).	Gestor/Administrativos.	
			Alta de Terceros, en su caso.	Administrativos.	Al contabilizar facturas.
			Pagos a justificar y por Cajero. Solicitudes de talones y transferencias internacionales. Control y justificación.	Subdirector/Gestor/Administrativos.	A la solicitud del investigador principal.
			Contratados y Becarios de proyectos de investigación: Elaboración de contratos, gestión de nóminas mensuales, altas y bajas en la Seguridad Social, elaboración de documentos TCI y TC2. Aplicación de IRPF. Comunicación con la Subdirección de Nómimas y Seguridad Social. Impresos de pagos de becas y prestaciones de servicios	Subdirector/Gestor/Administrativos.	Mensualmente
			Adquisiciones sometidas a la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.Procedimiento de adjudicación según esta Ley: Elaboración de resoluciones, fases contables, comunicación a empresas licitadoras, cumplimentación y remisión de adjudicaciones, pliegos y contratos, control de las fianzas, etc...	Subdirector/Gestor/Administrativos.	Cualquier fecha del año.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Gestión de Gastos de proyectos de investigación, infraestructura científica y otras subvenciones **internos y externos**.	Durante el año	La propia convocatoria, presupuesto de la ULPGC, Ley General Presupuestaria, normas del Servicio Económico y Financiero, Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, etc...	Gestión de vales para autorizaciones de viajes realizados a través de La Caja Tours. Control de solicitudes, elaboración de vales, gestión de las facturas y de la documentación justificativa.	Gestor/Administrativos.	Cualquier fecha d el año.
			Gestión de viajes no realizados a través de La Caja Tours. Comprobación, liquidación, órdenes de servicio, contabilización y remisión.	Subdirector/Gestor/Administrativos.	Idem anterior.
			Seguimiento, control y modificaciones de planes de gasto de proyectos.	Gestor/Administrativos.	
			Control y justificación de anticipos a reponer.	Administrativos.	
			Cierre del proyecto de investigación. Recepción y remisión de informes finales, en su caso. Elaboración y remisión de certificaciones y/o facturas justificativas a organismos financiadores. Gestión de reintegros de saldos no utilizados.	Subdirector/Gestor/Administrativos.	
Presupuesto de los Servicios Generales, Centros de investigación y Servicio de Publicaciones de la ULPGC.	Durante el año económico	Presupuesto de la ULPGc, normas del Servicio Económico y Financiero, etc...	Elaboración del presupuesto de ingresos y apertura del año económico en la aplicación de gestión.	Subdirector/Gestor/Administrativos.	Finalización/inici económico.
			Gestión del presupuesto de ingresos y de gastos. Control de la previsión de ingresos.		io del año
			Incorporaciones y transferencias de crédito.		Cualquier fecha
			Elaboración, control y fiscalización de facturación externa e interna.		
			Control, contabilización y remisión de facturas de gasto al Servicio Económico.		del año.
			Gestión de inventario del material.		
Gestión de subvenciones específicas del Vicerrector de Investigación, Desarrollo e Innovación destinadas a Departamentos, Grupos de investigación, Parque Tecnológico, etc...	Ultimo trimestre del año	Las anteriormente mencionadas	Elaboración de resoluciones pertinentes.	Subdirector/Gestor/Administrativos.	Ultimo trimestre
			Comunicaciones de las ayudas a los interesados		
			Recepción, contabilización y remisión de facturas justificativas al Servicio Económico.		del año.
Control del presupuesto de ingresos y gastos de las distintas Unidades de Gasto (02401, 02402, 02404)	Final/inicio del año económico	Presupuesto de la ULPGC	Control presupuestaria de las distintas UGAs. Cierre del ejercicio. Incorporación de remanentes. Anulaciones de saldos. Modificaciones presupuestarias pertinentes. Apertura del nuevo ejercicio. Control de saldos iniciales.	Subdirector/Gestor.	Final/inicio económico del año
Justificación de los Fondos Feder	Durante el año	Ley General Presupuestaria, normas especificas de dichos fondos, etc....	Elaboración y remisión de certificaciones justificativas de Fondos Feder gestionados en esa ULPGC.	Directora/Administrativos.	En el per iodo de justificación.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Otros procesos	Todos los días.	--	Actualización constante de la página web de consultas sobre el estado económico y financiero de los proyectos de investigación.	Gestor/Administrativos.	Diariamente.
	Durante el año		Estadísticas externas e internas.	Subdirector/Gestor.	A la solicitud.
	Durante el año		Elaboración, registro y remisión de Certificaciones diversas.	Subdirector/Gestor/Administrativos.	A la solicitud.
	A la solicitud		Expedición de informes para otras Unidades de la ULPGC (Gerencia, Vicerrectorados, etc...).	Subdirector/Gestor/Administrativos.	Ultimo trimestre del año
	Durante el año		Gestión y mantenimiento de aplicaciones informáticas elaboradas internamente, copias de seguridad, etc....	Gestor/Administrativos.	Diariamente.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

BECAS Y AYUDAS DE INVESTIGACIÓN

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe Normativa?	Etapas de ejecución	Intervinientes en la etapa	Fecha o periodo de ejecución de etapa
CONVOCATORIAS **EXTERNAS** DE BECAS DEL MECD, MCYT, CAC.	Durante el año	Específica de cada convocatoria.	Conocimiento y estudio en general de las convocatorias de becas de postgraduados del MECD, MCYT, CAC. Estancias breves en el extranjero de los becarios MECD y CAC. Becas postdoctorales. Acciones integradas. Incorporación de profesores visitantes, etc.	Subdirector y Gestor.	Varía según plazo convocatoria.
			Información al público, a través de todos los medios de información disponibles.	Todo el personal.	REMISIÓN: 10 días a partir fin de plazo.
			Recepción y comprobación de la documentación aportada y exigida en cada convocatoria.	Subdirector y Gestor.	
			Subsanación de documentación pendiente de aportar.	Subdirector y Gestor.	
			Remisión de todas las solicitudes al Organismo financiador.	Subdirector	
			Entrega de la documentación a los nuevos becarios para su cumplimentación y remisión al Organismo financiador.	Todo el personal.	De 7 a 10 días en remitir al Organismo financiador.
			Tramitación del Carné Inteligente: Mecanización en el programa informático de gestión, remisión de la petición al Servicio de Informática, recepción, archivo y entrega al becario.	Gestor y administrativo.	
			Información y actualización de la base de datos informática.	Gestor y administrativo.	REMISIÓN: lo antes posible, sin plazo concreto.
			Apertura de expedientes administrativos.	Gestor y administrativo.	RECEPCIÓN: lo normal en un plazo de 40 días.
			Colaboración en tareas docentes: Recepción de la solicitud, elaboración de escritos e inclusión en el Registro Gral. De Becarios y Colaboradores de investigación.	Subdirector y gestor.	

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe Normativa?	Etapas de ejecución	Intervinientes en la etapa	Fecha o periodo de ejecución de etapa
CONVOCATORIAS **INTERNAS** DE BECAS DE LA ULPGC.	Durante el año	Específica de cada convocatoria.	Elaboración de la convocatoria (postgraduados, postdoctoral, en prácticas, etc.) y remisión para su publicación en el BOC. Elaboración y preparación de la documentación exigida en cada convocatoria. Información al público, a través de todos los medios de información disponibles. Recepción y comprobación de la documentación aportada y exigida en cada convocatoria. Subsanación de documentación pendiente de aportar. Remisión a la Comisión evaluadora de todas las solicitudes presentadas. Cuando sea preceptivo, envío de las solicitudes a la ANEP. Elaboración del Acta de la reunión de la Comisión y de los escritos de resolución y de comunicación de adjudicación a los beneficiarios, directores de departamento y de investigación. Preparación de toda la documentación de aceptación de la beca para su entrega a los beneficiarios. Recepción de la documentación de aceptación y apertura de expediente para cada becario nuevo. Informatización y actualización de la base de datos informática. Dar de alta a cada becario en el Seguro colectivo de accidente. Colaboración en tareas docentes: Recepción de la solicitud, elaboración de escritos e inclusión en el Registro Gral. De Becarios y Colaboradores de investigación.	PROPUESTA DE CONVOCATORIA: Vicerrector. ELABORACIÓN DE CONVOCATORIA: Subdirector. ELABORACIÓN Y PREPARACIÓN DOC.: Subdirector y Gestor. DIFUSIÓN, ATENCIÓN Y REVISIÓN DOC.: Gestor y administrativo. Subdirector Gestor. Todo el personal. Subdirector y Gestor.	PROPUESTA Y CONVOCATORIA: Varias al año. ELABORACIÓN DOCUMENTAC.: 3 días. PRESENTACIÓN SOLICITUDES: 1 mes aprox. (convocatorias anuales) INFORMACIÓN Y ATENCIÓN USUARIOS: Durante el plazo de solicitudes. REVISIÓN Y SOLICITUD DE DOC.: 10 días. RECEPCIÓN, INFORMATIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN: 7 días.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe Normativa?	Etapas de ejecución	Intervinientes en la etapa	Fecha o periodo de ejecución de etapa
GESTIÓN DE PAGOS DE LAS BECAS DE INVESTIGACIÓN Y DE OTRAS BECAS.	Durante el año.	Presupuesto ULPGC y Circulares del Servicio Económico y Financiero.	Calcular porcentaje de retención de IRPF para el pago de la nómina de cada becario. Recepción de la documentación de solicitud del pago y dar de alta en la aplicación contable, si procede. Tramitación del Carné Inteligente: Mecanización en el programa informático de gestión, remisión de la petición al Servicio de Informática, recepción, archivo y entrega al becario. Contabilización e impresión de documentos contables. Elaboración de memorias de pagos y remisión al Servicio Económico y Financiero. Fotocopiar y archivar escritos de pago y copia del documento contable. Solicitud de reintegro: elaboración del escrito de reclamación, control, verificación y comunicación del reintegro al Servicio Económico y Financiero.	Gestor y administrativo. Subdirector y gestor. Gestor y administrativo. Gestor y administrativo. Todo el personal. Administrativo. Subdirector y gestor	REMISIÓN: lo antes posible, sin plazo concreto. RECEPCIÓN: lo normal en un plazo de 40 días. TRAMITACIÓN NÓMINAS: 2 días. Solicitud: lo antes posible.
AYUDAS DEL PLAN DEL PERSONAL INVESTIGADOR	Durante el año.	Específica del P.F.P.I.	Información al público, a través de todos los medios de información disponibles. Registro de todas las ayudas recibidas en la base informática. Comprobación de datos y revisión de la documentación que se acompaña a la solicitud. Subsanación de la documentación pendiente de aportar. Comprobación de antecedentes y estimación del coste de cada solicitud.	Gestor y administrativo. Administrativo. Gestor y administrativo. Administrativo. Gestor y administrativo.	RECEPCION DE SOLICITUDES: diariamente.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe Normativa?	Etapas de ejecución	Intervinientes en la etapa	Fecha o *periodo* de ejecución de etapa
			Si procede, recabar información de Tercer Ciclo y el Servicio de Personal Docente. Elaboración del Acta de la Comisión PFPI anterior. Traslado a la Comisión evaluadora de los expedientes (la Comisión se reúne una vez al mes). Íntroducción de los datos de la resolución en el programa informático. Una vez firmada, registrar y comunicar a los beneficiarios la resolución de la ayuda. Elaboración de los escritos de resolución de concesión y denegación, así como de los escritos de aquellas que están pendientes indicando la causa de reparación.	Gestor Gestor. Administrativo. Administrativo. Gestor y administrativo.	ELABORACIÓN ACTA: Una vez al mes. FIRMA RESOLUCIÓN: Vicerrector de Investigación. ELABORACIÓN ESCRITOS: 5 días.
GESTIÓN DE PAGOS DE LAS AYUDAS DEL PLAN DEL PERSONAL INVESTIGADOR	Durante el mes. Después de cada Comisión.	Presupuesto ULPGC y Circulares del Servicio Económico y Financiero.	Control, cálculo y emisión de la liquidación de cada ayuda a la vista de los justificantes aportados. Introducción en la base informática todos los datos económicos. Elaboración documentos contables e impresión. Elaboración escritos de pagos (memoria y estadillo) y pasar a la firma. Fotocopiar toda la documentación que se tramita al Servicio Económico y Financiero. Comunicación al beneficiario del trámite del pago. Archivo del expediente administrativo y económico.	Gestor. Administrativo. Administrativo. Todo el personal. Administrativo. Administrativo. Administrativo.	TRAMITACIÓN DEL PAGO DESDE LA RECEPCIÓN DE LOS JUSTIFICANTES : 7 días. COMUNICACIÓN DEL PAGO AL BENEFICIARIO: 2 días

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Otros Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe Normativa?	Etapas de ejecución	Intervinientes en la etapa	Fecha o periodo de ejecución de etapa
TRAMITACIÓN DE OTROS GASTOS.	Durante el año	Presupuesto ULPGC y Circulares del Servicio de Económico y Financiero	Tramitación de gastos de representación del Vicerrector de Investigación, Desarrollo e Innovación; actividades dentro y fuera de la ULPGC, Dietas y Locomoción, etc. Recepción de la propuesta de gastos. Elaboración de documentos contables y escritos de pagos. Hacer copia de toda la documentación y tramitación al Servicio Económico y financiero.	Subdirector. Gestor. Administrativo.	DESDE LA RECEPCIÓN DE LA PROPUESTA: 3 días.
RESERVAS DE VIAJES A LA CAJA TOURS.	Durante el año	Circular de la Gerencia	Recepción de la documentación exigida para la solicitud de la reserva. Control del saldo del concepto presupuestario. Tramitación del vale autorizando la emisión del billete Seguimiento y tramitación del pago de la factura de la Caja Tours al Servicio Económico y Financiero.	Subdirector. Gestor.	Tramitación del vale: 1 día. Pago de la factura: 3 días a partir de la recepción.
CERTIFICADOS	Durante el año		Recepción de la petición relativa a becas o ayudas del PFPI. Localización antecedentes en el archivo documental. Elaboración, emisión, firma, registro, fotocopia y archivo de la copia. Entrega o remisión al solicitante.	Subdirector. Gestor y administrativo. Todo el personal. Administrativo.	Plazo: máximo 7 días a partir de la petición.
MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE ARCHIVOS DOCUMENTALES Y DE EXPEDIENTES ECONÓMICOS.	Diaria		Custodia de toda la documentación generada por la actividad del Servicio. Consulta de los expedientes físicos. Traslado al archivador correspondiente (de becas o ayudas activas) o a la carpeta archivadora del ejercicio presupuestaria actual, en el caso de expedientes económicos. En su defecto, se remite al archivo histórico.	Gestor y administrativo.	Esta acción se realiza de forma continuada.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

Otros Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe Normativa?	Etapas de ejecución	Intervinientes en la etapa	Fecha o periodo de ejecución de etapa
MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS INFORMÁTICAS.	Diaria		Solicitudes de rectificación y mejora de los programas que se utilizan como soporte de la gestión al informático del Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación o al Servicio de Informática de la Universidad (mediante sistema SOS de la página web).	Subdirector y Gestor.	Esta acción se realiza de forma continuada.
EMISIÓN DE LISTADOS Y ESTADÍSTICAS	Durante el año		Emisión de listados de solicitudes de becas y ayudas presentadas, número de becarios y ayudas por Dpto., etc. Confección de estadísticas desde diversas instancias de la Universidad (elaboración de los Presupuestos de la Universidad, memoria anual de investigación, Junta Electoral Central, etc.).	Subdirector y Gestor.	A lo largo del año de forma continuada.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

TERCER CICLO Y POSTGRADO

PROCESOS CLAVE	CUÁNDO SE EJECUTA LA ACCIÓN	¿EXISTE NORMATIVA?	ETAPAS DE EJECUCIÓN	INTERVINIENTES EN LA ETAPA	FECHA O PERÍODO DE EJECUCIÓN DE ETAPA
1) CERTIFICADOS ACADÉMICOS DE DOCTORADO Y POSTGRADO	TODO EL AÑO	INSTRUCCIÓNES EN EL IMPRESO DE SOLICITUD	• Entrega al alumno del abonaré y el impreso de solicitud • Pago y presentación de la solicitud en Rº General (por el alumno) • Emisión, firma, registro, fotocopia y archivo del certificado • Entrega al alumno	FIRMA: Subdirector/a de Tercer Ciclo y Secretario/a de Estudios RESTO DE ETAPAS: administrativos	1 semana en entregar al alumno, desde la entrada en Registro General
2) APROBACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE DOCTORADO	ENERO-MAYO (APROX.)	PARA LA ETAPA DE PRESENTACIÓN HAY INSTRUCCIONES EN INTERNET. LAS DEMÁS ETAPAS SE PUEDEN EXTRAER DE LA NORMATIVA	• Presentación de propuestas por vía telemática • Impresión y revisión • Comunicación de incidencias a los Departamentos • Mecanización de las correcciones comunicadas por los Departamentos • Aprobación • Publicación en la web de los programas aprobados; notificación a cada Dpto.	PRESENTACIÓN: responsable del programa que se propone REVISIÓN: gestor/a y Subdirector/a MECANIZACIÓN: gestor/a APROBACIÓN: Comisión de Doctorado COMUNICACIÓN Y PUBLICACIÓN: gestor/a y administrativos	PRESENTACIÓN: enero de cada año DEMÁS ETAPAS: antes de verano, pero sin plazo concreto
3) APROBACIÓN DE CURSOS DE POSTGRADO	JULIO-NOVIEMBRE	NORMATIVA; IMPRESOS	• Presentación de propuestas por los centros o Dptos. • Revisión de propuestas • Comunicación de incidencias • Aprobación • Publicación en la web y notificación a los responsables	PRESENTACIÓN: responsable del curso que se propone REVISIÓN: Subdirector/a APROBACIÓN: Comisión de Postgrado, Junta de Gobierno y Consejo Social COMUNICACIÓN Y PUBLICACIÓN: Subdirector/a y administrativo	PRESENTACIÓN: dos plazos: hasta final de junio y final de octubre DEMÁS ETAPAS: sin plazo concreto

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROCESOS CLAVE	CUÁNDO SE EJECUTA LA ACCIÓN	¿EXISTE NORMATIVA?	ETAPAS DE EJECUCIÓN	INTERVINIENTES EN LA ETAPA	FECHA O PERÍODO DE EJECUCIÓN DE ETAPA
4) CONVALIDACION DE ESTUDIOS DE DOCTORADO	SEPTIEMBRE-ABRIL	NORMATIVA; PAGÍNA WEB; INSTRUCCIONES EN IMPRESOS	• Recepción de solicitudes (TC-2) enviados por los Dptos. • Resolución provisional y mecanización (para que el alumno pueda matricularse) • Resolución definitiva y notificación	PRESENTACIÓN: remitido por el Dpto. con el aval del Director/a de programa RESOLUCIÓN PROVISIONAL Y MECANIZACIÓN: Gestor/a y administrativos RESOLUCIÓN DEFINITIVA: Comisión de Doctorado (competencia delegada en el Director de Estudios) NOTIFICACIÓN: Directora del Servicio	PRESENTACIÓN: plazo límite en septiembre RESOLUCIÓN PROVISIONAL Y MECANIZACIÓN: octubre, noviembre RESOLUCIÓN DEFINITIVA: diciembre-abril NOTIFICACIÓN: 10 días desde resolución definitiva
5) MATRÍCULA DE DOCTORADO	JUNIO - DICIEMBRE	NORMATIVA; PAGÍNA WEB; INSTRUCCIONES EN IMPRESOS	• Elaboración de normas y calendario de preinscripción y matrícula; publicación • Recepción y mecanización de preinscripciones (TC-1) de alumnos admitidos (remitidos por Dptos.) • Matrícula presencial (TC-4) • Listados provisionales de alumnos • Recepción y archivo de abonarés • Listado de morosos y anulación de matrículas • Emisión de actas y envío a los Departamentos	NORMAS Y CALENDARIO: Subdirector/a MECANIZACIÓN, MATRÍCULA, ARCHIVO: administrativos LISTADOS PROVISIONALES, MOROSOS, ANULACIÓN, ACTAS: gestor/a	CALENDARIO: publicación en verano en la web y en prensa una sola vez antes de la apertura de cada plazo MATRÍCULA: noviembre MECANIZACIÓN: octubre, noviembre ARCHIVO: diciembre, enero ANULACIÓN DE MOROSOS: febrero

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROCESOS CLAVE	CUÁNDO SE EJECUTA LA ACCIÓN	¿EXISTE NORMATIVA?	ETAPAS DE EJECUCIÓN	INTERVINIENTES EN LA ETAPA	FECHA O PERÍODO DE EJECUCIÓN DE ETAPA
6) AYUDAS DE MATRÍCULA DE DOCTORADO	FEBRERO-MAYO	CONVOCATORIA ANUAL	• Elaboración y publicación de la convocatoria • Recepción y valoración de solicitudes • Resolución • Publicación • Pago de la ayuda (ver punto 7)	ELABORACIÓN CONVOCATORIA : Subdirector/a VALORACIÓN DE SOLICITUDES: Comisión de Ayudas RESOLUCIÓN: Presidente de la Comisión de Ayudas PUBLICACIÓN: gestor/a	ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN: después de aprobación de Presupuestos ULPGC, entre febrero y abril VALORACIÓN Y APROBACIÓN: aproximadamente un mes desde cierre del plazo de presentación PUBLICACIÓN: inmediata tras la firma de la resolución
7) LIQUIDACIÓN DE AYUDAS DE MATRÍCULA DE DOCTORADO	MAYO-JULIO	PRESUPUESTO DE LA ULPGC Y CIRCULARES DEL SERVICIO DE GESTIÓN FINANCIERA	• Resuelta la convocatoria anual, los alumnos presentan la documentación para tramitar el abono de la ayuda • Tramitación de alta a terceros de cada alumno • Mecanización e impresión de documentos contables: separadamente, FASE A, FASE D y FASE OP • Remisión de la documentación al Servicio de Gestión Financiera para su pago. • Archivo de toda la documentación generada	TODAS LAS ETAPAS: gestor/a y administrativos REMISIÓN A GESTIÓN FINANCIERA: Subdirectora	**PRESENTACIÓN POR EL ALUMNO: desde la resolución de la convocatoria y hasta el cierre del ejercicio** INICIO DE TRAMITACIÓN: resueltas las reclamaciones a la resolución (50-60 días) TODAS LAS ETAPAS: aproximadamente, 2 meses PAGO: lo realiza el Servicio de Gestión FInanciera

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROCESOS CLAVE	CUÁNDO SE EJECUTA LA ACCIÓN	¿EXISTE NORMATIVA?	ETAPAS DE EJECUCIÓN	INTERVINIENTES EN LA ETAPA	FECHA O PERÍODO DE EJECUCIÓN DE ETAPA
8) TESIS DOCTORAL	TODO EL AÑO (SALVO PERÍODOS NO LECTIVOS)	NORMATIVA; ESQUEMA EN INTERNET	• Presentación de autorización para iniciar trámites de lectura (TC-12) y comienzo de depósito • Revisión del expediente • Comunicación al doctorando del inicio del depósito y, en su caso, de plazo para aportar ejemplar definitivo de la tesis • Propuesta de tribunal de tesis (TC-12 bis)) • Publicación en página web de información de la tesis • Admisión a trámite; notificación al Dpto., al centro y al doctorando • Nombramientos: preparación, envío a la firma, remisión a los interesados • Preparación del resto de la documentación de la lectura: certificados, actas, fichero, etiquetas, ficha, carpetas, libro de grado, dietas • Entrega de documentación de lectura al Secretario del tribunal • Recepción de documentación de lectura; informatización	AUTORIZACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN DE LA TESIS (TC-12): Director/a de Tesis PROPUESTA DE NOMBRAMIENTO DE TRIBUNAL (TC-12 BIS): Departamento responsable de la tesis. REVISIÓN, INFORMATIZACIÓN, ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN, ACTUALIZACIÓN DE PÁGINA WEB, ETC: gestor/a y administrativos ACTA DE GRADO: Gestor/a y Secretario de Tercer Ciclo NOMBRAMIENTO DE TRIBUNAL: Rector CERTIFICADOS DE ASISTENCIA DEL TRIBUNAL: Secretario de Estudios	DEPÓSITO: 1 mes natural desde la entrada en Registro General ADMISIÓN A TRÁMITE: al día siguiente de finalizar el depósito PREPARACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE LECTURA: 15 días LECTURA: atendiendo al calendario lectivo INFORMATIZACIÓN DE DATOS DE LA LECTURA: máximo una semana desde que el Secretario del tribunal trae la documentación ***OJO**: tener en cuenta la interrupción de plazos de depósito o lectura en períodos no lectivos*

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROCESOS CLAVE	CUÁNDO SE EJECUTA LA ACCIÓN	¿EXISTE NORMATIVA?	ETAPAS DE EJECUCIÓN	INTERVINIENTES EN LA ETAPA	FECHA O PERÍODO DE EJECUCIÓN DE ETAPA
9) TÍTULOS DE DOCTOR Y POSTGRADO	TODO EL AÑO	DOCTOR: NORMATIVA; INSTRUCCIONES EN IMPRESO POSTGRADO: NORMATIVA INSTRUCCIONES EN IMPRESO	• Entrega al interesado del abonaré y el impreso de solicitud • Pago y presentación en Registro General • **Doctor**: Revisión de la documentación que acompaña la solicitud • **Postgrado**: sólo se acompaña abonaré. El resto de la documentación ya figura en el expediente del alumno • Actualización de datos informatizados • Emisión y firma del certificado de título • Preparación de la carpetilla de título y remisión a la Subdirección de Alumnos (Sección de Planes de Estudio y Títulos) • Entrega del título	PRESENTACIÓN DE SOLICITUD: por el interesado REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN DE DATOS, EMISIÓN DE CERTIFICADOS, CARPETILLAS, REMISIÓN A TÍTULOS: gestor/a y administrativos CERTIFICADO DE TÍTULO: Subdirector/a y Secretario de Estudios ENTREGA: Subdirección de Alumnos (Sección de Planes de Estudio y Títulos)	PRESENTACIÓN DE SOLICITUD: en cualquier momento a partir de la informatización de la lectura o del acta de postgrado, según el caso (esto es lo que permite lanzar el abonaré de título) GESTIÓN DEL EXPEDIENTE Y REMISIÓN A TÍTULOS: sin plazo concreto. Se procura que los de postgrado no tarden más de un mes. **ENTREGA: al tramitarse en otra unidad, desconocemos el plazo, aunque es bastante más largo el de título de doctor**

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROCESOS CLAVE	CUÁNDO SE EJECUTA LA ACCIÓN	¿EXISTE NORMATIVA?	ETAPAS DE EJECUCIÓN	INTERVINIENTES EN LA ETAPA	FECHA O PERÍODO DE EJECUCIÓN DE ETAPA
10) PREMIO EXTRAORDINARIO DE TESIS DOCTORAL	SEPTIEMBRE – DICIEMBRE	NORMATIVA Y CONVOCATORIA	• Preparación y firma de la convocatoria anual • Publicación en Internet • Recepción de documentación presentada en Registro (viene en sobre sellado) • Traslado de documentación a la Comisión de Doctorado • Resolución • Publicación y notificación de la resolución • Puesto que el premio genera una mención en el título, informatización de este dato • Devolución a los interesados de la documentación presentada para participar • Recepción e informatización de solicitudes de devolución de tasas de título de doctor de los premiados.	APROBACIÓN DE CONVOCATORIA: Comisión de Doctorado CONVOCATORIA: Vicerrector de Investigación PRESENTACIÓN EN REGISTRO: interesados RESOLUCIÓN: Comisión de Doctorado PUBLICACIÓN, NOTIFICACIÓN, INFORMATIZACIÓN, DEVOLUCION DE DOCUMENTACIÓN: gestor/a y administrativos DEVOLUCIÓN DE TASAS: gestor/a	PROPUESTA Y CONVOCATORIA: primer trimestre del curso académico (normativa) PRESENTACIÓN: 20 días aprox.. (convocatoria anual) RESOLUCIÓN: 30-45 días aprox. desde finalización del plazo de presentación de solicitudes (en la práctica) PUBLICACIÓN Y NOTIFICACIÓN: 10 días desde resolución (Ley de Procedimiento Administrativo) DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN: cuando el interesado lo solicite DEVOLUCIÓN DE TASAS: aprox. una semana desde recepción de solicitud (*desconocemos el plazo de pago por Gestión Financiera*)

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROCESOS CLAVE	CUÁNDO SE EJECUTA LA ACCIÓN	¿EXISTE NORMATIVA?	ETAPAS DE EJECUCIÓN	INTERVINIENTES EN LA ETAPA	FECHA O PERÍODO DE EJECUCIÓN DE ETAPA
11) CARNÉ INTELIGENTE	TODO EL AÑO	NORMATIVA	• Entrega y recepción de los impresos de solicitud de carné • Mecanización en programa informático de gestión • Remisión al Servicio de Informática, unidad que centraliza la gestión del carné *para toda la Universidad.* • Recepción de los carnés universitarios: punteo, archivo y entrega al alumno • Informatización de la entrega	PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD: alumno INFORMATIZACIÓN, REMISIÓN, RECEPCIÓN, ENTREGA: administrativos TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES A LA CAJA DE AHORROS Y RECEPCIÓN DE LOS CARNÉS: Servicio de Informática ENTREGA AL ALUMNO: Administrativos	**PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD: en el acto de la matrícula** REMISIÓN AL SERVICIO DE INFORMÁTICA: Lotes semanales RECEPCIÓN DEL CARNÉ UNIVERSITARIO: supuestamente, la Caja de Ahorros estampa los carnés en quince días. En realidad, lo normal es recibirlos en el Servicio en un mes.

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROCESOS CLAVE	CUÁNDO SE EJECUTA LA ACCIÓN	¿EXISTE NORMATIVA?	ETAPAS DE EJECUCIÓN	INTERVINIENTES EN LA ETAPA	FECHA O PERÍODO DE EJECUCIÓN DE ETAPA
12) LIQUIDACIÓN DE TRIBUNALES DE TESIS DOCTORAL A) FACTURAS DE BILLETES Y ALOJAMIENTO B) DIETAS Y GASTOS DE LOCOMOCIÓN	TODO EL AÑO	PRESUPUESTO DE LA ULPGC Y CIRCULARES DEL SERVICIO DE GESTIÓN FINANCIERA	• A) FRAS. Agencia de Viajes • Autorización para emitir billetes/bono de alojamiento con cargo al presupuesto del Servicio (vale enviado por fax) • Recepción de facturas autorizadas • Mecanización de datos de las facturas para emitir documentos contables (ADOP) • B) DIETAS TRIBUNALES • Alta a terceros de los miembros del tribunal externos a la ULPGC • Comprobación de que los pagos están debidamente justificados • Mecanización e impresión de documentos contables: para miembros extranjeros se hace AD/OP; para los nacionales, ADOP • Fotocopia de las facturas • Memoria explicativa del gasto para cada documento contable • A) Y B) • Remisión de toda la documentación, separada por conceptos presupuestarios, al Servicio de Gestión Financiera, unidad que dispone el pago. • Archivo de toda la documentación generada	TODAS LAS ETAPAS: gestor/a y administrativos MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LOS GASTOS: La Directora del Servicio REMISIÓN A GESTIÓN FINANCIERA: Subdirectora	**Tras la lectura de cada tesis doctoral (aproximadamente 70 cada curso académico)**

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROCESOS CLAVE	CUÁNDO SE EJECUTA LA ACCIÓN	¿EXISTE NORMATIVA?	ETAPAS DE EJECUCIÓN	INTERVINIENTES EN LA ETAPA	FECHA O PERÍODO DE EJECUCIÓN DE ETAPA
13) LIQUIDACIÓN DE VIAJES DE PROFESORES PARA IMPARTIR CURSOS DE DOCTORADO EN OTRAS ISLAS	DURANTE EL CURSO ACADÉMICO	PRESUPUESTO DE LA ULPGC Y CIRCULARES DEL SERVICIO DE GESTIÓN FINANCIERA	• Preparación de la orden de servicio del profesor • Reserva de billetes y alojamiento con la agencia de viajes • Concluido el viaje, recepción de facturas, liquidación de dietas y preparación de la factura de prestación de servicio • Redacción de la memoria de gasto para cada profesor • Fotocopia de la documentación • Mecanización e impresión de documentos contables: fra de orden de servicio, AD/OP; liquidación de dietas, ADOP • Remisión de la documentación al Servicio de Gestión Financiera para su pago • Archivo de toda la documentación generada	TODAS LAS ETAPAS: gestor/a y administrativos FIRMA DE ÓRDENES DE SERVICIO: Director de Tercer Ciclo y Vicerrector REMISIÓN A GESTIÓN FINANCIERA: Subdirectora	**Tras la realización del viaje para impartir el curso**
14) INCORPORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN A LOS EXPEDIENTES	TODO EL AÑO	NO	• Entrada de documentación en el Registro General, procedente de los Departamentos o presentada por los interesados directamente • Reparto del Registro a la dirección del Servicio. Valoración y reparto entre las Subdirecciones • Algunos documentos son supervisados por el Director o Secretario de Estudios (TC-5, TC-6/7, TC-8) • Mecanización de los datos, incorporándolos a los expedientes de los alumnos • Archivo de documentación	RECEPCIÓN Y REPARTO AL SERVICIO: Registro General REPARTO DENTRO DEL SERVICIO: Director/a, Subdirector/a, gestor/a, en este orden VISTO BUENO: Director y Secretario de Estudios MECANIZACIÓN Y ARCHIVO: administrativos	**RECEPCIÓN: todo el año** REPARTO AL SERVICIO: al día siguiente de la entrada en Registro REPARTO DENTRO DEL SERVICIO: al día siguiente VISTO BUENO, MECANIZACIÓN Y ARCHIVO: 7-10 días en total
15) SOLICITUD DE REINTEGRO DE MATRÍCULAS DE BECARIOS	MARZO-JUNIO	NO	• Finalizada la matrícula, se obtiene un listado de alumnos becarios de doctorado (MEC, AECI, MUTIS) • Cálculo de las tasas cuya devolución se solicita • Certificación individual de las cantidades adeudadas. .	LISTADO: gestor/a CÁLCULO, PREPARACIÓN DE CERTIFICACIONES: administrativos	**LISTADO: se solicita en marzo-abril. Tarda 3 ó 4 días en emitirse** RESTO DE TRÁMITES: Aproximadamente 20 días desde que se tiene el listado INGRESO DEL MINISTERIO:

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROCESOS CLAVE	CUÁNDO SE EJECUTA LA ACCIÓN	¿EXISTE NORMATIVA?	ETAPAS DE EJECUCIÓN	INTERVINIENTES EN LA ETAPA	FECHA O PERÍODO DE EJECUCIÓN DE ETAPA
			• Remisión de las certificaciones al Ministerio de Educación • Escrito del Ministerio comunicando el ingreso de las devoluciones	CERTIFICACIONES: Vicerrector de Investigación y Gerente REMISIÓN AL MINISTERIO: Subdirector/a	aprox. primer trimestre del curso siguiente
16) RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES	TODO EL AÑO	LEY DE RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ADM. PÚBLICAS Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN Y NORMATIVA PROPIA	• Presentación de escrito de reclamación en Registro General • Estudio y redacción de propuesta de resolución • Firma de resolución • Notificación al interesado	PROPUESTA DE RESOLUCIÓN: Gestor/a y Subdirector/a RESOLUCIÓN: Rector o Vicerrector NOTIFICACIÓN: Directora del Servicio	**ESTUDIO Y PROPUESTA DE RESOLUCIÓN: 45-60 días aprox. desde entrada en Registro, es decir, dentro de los 3 meses máximo que impone la LPA.** NOTIFICACIÓN: 10 días desde resolución
17) DEVOLUCIONES DE TASAS	TODO EL AÑO	NORMATIVA DE TASAS	• Presentación en Registro de la solicitud de devolución de tasas en impreso normalizado y con la documentación requerida • Comprobación y mecanización de datos • Pago	COMPROBACIÓN Y MECANIZACIÓN: Gestor/a PAGO: Servicio de Gestión Financiera	**COMPROBACIÓN Y MECANIZACIÓN: Aproximadamente 15 días desde entrada en Registro** PAGO: Servicio de Gestión Financiera

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

OTRAS TAREAS:

1) GESTIÓN DEL ARCHIVO: custodia de toda la documentación generada por la actividad de la unidad; archivo de documentación tramitada; consultas de los expedientes físicos; adopción de criterios de archivo. Se realiza fundamentalmente por los administrativos y gestor/a. Tarea realizada de forma continuada.

2) ATENCIÓN AL PÚBLICO: atención presencial, telefónica, por fax o correo electrónico de las solicitudes de información, consultas generales o particulares, realización de trámites, recepción y entrega de documentación, etc. Se realiza por los administrativos y gestor/a. Tarea diaria.

3) PROGRAMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN: solicitudes de rectificación y mejora de los programas que se utilizan como soporte de la gestión: doctorado, postgrado, tasas, títulos, certificados. Se solicita fundamentalmente por los administrativos y gestor/a (mediante sistema SOS de la página web). Corresponde al Servicio de Informática hacer las modificaciones. Se realiza cuando se detectan errores en la aplicación, cuando se realiza algún cambio en la gestión administrativa (por ejemplo, cambios de normativa) o simplemente cuando se idea una manera de agilizar o fiscalizar mejor la gestión.

4) ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DE TERCER CICLO: ampliación y mejora continua de la información que se facilita en Internet en materia de doctorado y postgrado. Se solicita fundamentalmente por los administrativos y gestor/a (por e-mail). Corresponde al becario de informática del Vicerrectorado de Investigación hacer las modificaciones. La información de doctorado puesta en la web es amplia (programas de doctorado vigentes; convocatorias de ayudas y premios de tesis; normativa; impresos; tesis doctorales en trámite; tasas) y exige, por tanto, una actualización periódica.

5) LISTADOS: emisión de listados provisionales de alumnos y, posteriormente, actas de cursos de doctorado para remitir a los Departamentos responsables de programas. Generalmente se encarga la gestora. Se hace cuando ha concluido la matrícula, entre enero y abril.

6) DATOS ESTADÍSTICOS: confección de estadísticas con los datos solicitados desde diversas instancias de la Universidad.

7) REMISIÓN DE TESIS DOCTORALES A LAS BIBLIOTECAS: una vez al año, generalmente en verano, las tesis leídas durante el curso académico se remiten a la Biblioteca de Ciencias Básicas (área de Ciencias Experimentales) y a la Biblioteca General (demás áreas). El empaquetado y realización de relaciones y escritos de remisión se realiza por los administrativos y gestor/a.

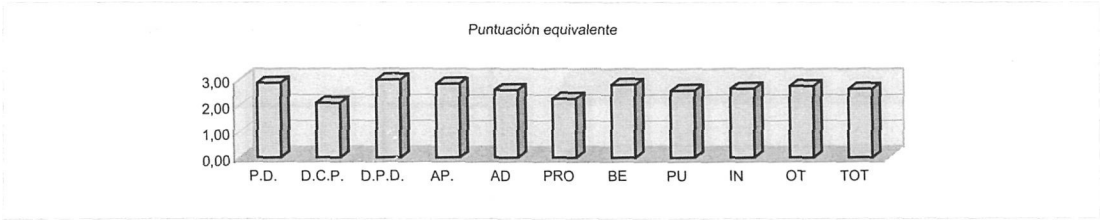
© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

ANEXO 2: TABLAS

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

ENCUESTAS EXTERNAS REALIZADAS A CLIENTES

Concepto	Abrev.	Nº de Encuestas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Puntuación equivalente
Profesores de Doctorado	P.D.	21	2,5	16,2	44,1	29,8	2,86
Directores de Curso de Postgrado	D.C.P.	2	23,3	36,7	33,3	3,3	2,10
Director de Programa de Doctorado	D.P.D.	12	1,7	7,2	35,6	43,9	2,99
Alumnos de Postgrado	AP.	2	16,7	23,3	6,7	50	2,83
Alumnos de Doctorado	AD	72	5,5	17,6	46,3	20	2,60
Proveedores	PRO	10	4,7	3,3	43,3	21,3	2,26
Becarios	BE	35	4	17,9	53,1	20,2	2,80
Profesores Universitarios	PU	143	4,6	15,7	43,9	22,4	2,57
Investigadores	IN	49	5,2	18,2	39,9	25,9	2,65
Otros	OT	5	0	4	37,3	38,7	2,75
Todos los colectivos	**TOT**	351	4,7	16	44,1	23,6	2,63



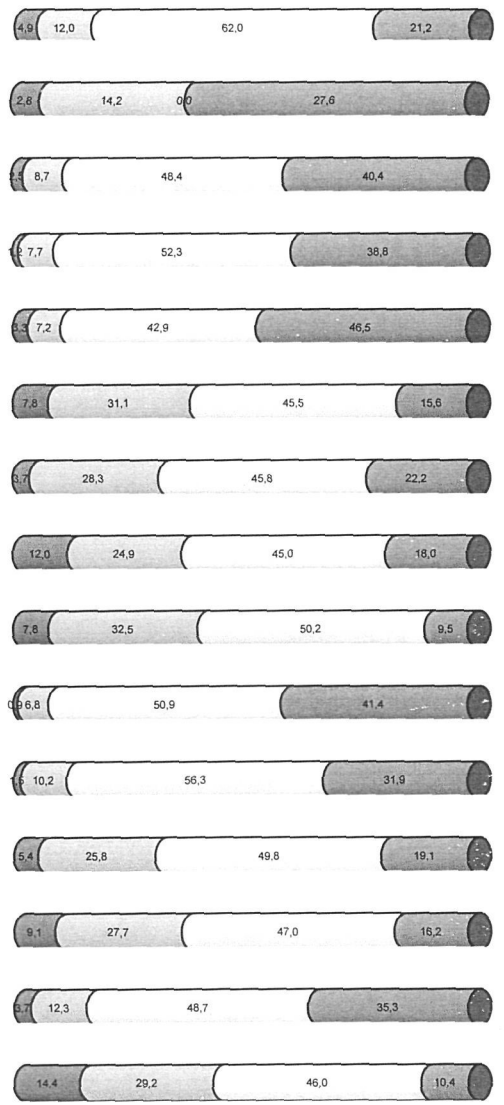
	Puntuación
Consulta interna criterio 6	**1,4**
Consulta externa	**2,63**

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

TABLA RESUMEN DE PORCENTAJES DE RESPUESTA

Procentaje de los encuestados según el grado de conformidad con la pregunta. Sobre el total de colectivos	Contestan esta pregunta	Muy en Desacuerdo %	En Desacuerdo %	De Acuerdo %	Muy de Acuerdo %
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	326	4,9	12,0	62,0	21,2
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servicio.	323	2,8	14,2	[illegible]	27,6
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparado.	322	2,5	8,7	48,4	40,4
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	325	1,2	7,7	52,3	38,8
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	333	3,3	7,2	42,9	46,5
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	244	7,8	31,1	45,5	15,6
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que se ofrecen.	325	3,7	28,3	45,8	22,2
8. Los trâmites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	333	12,0	24,9	45,0	18,0
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	295	7,8	32,5	50,2	9,5
10. Es correcta la atención prestada.	336	0,9	6,8	50,9	41,4
11. Es correcto el servicio prestado.	332	1,5	10,2	56,3	31,9
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	299	5,4	25,8	49,8	19,1
[illegible] adecuada la coordinación entre los servicios implicados en el proceso.	296	9,1	27,7	47,0	16,2
[illegible] evolución positiva en la prestación del Servicio en los últimos 5 años.	269	3,7	12,3	48,7	35,3
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	298	14,4	29,2	46,0	10,4

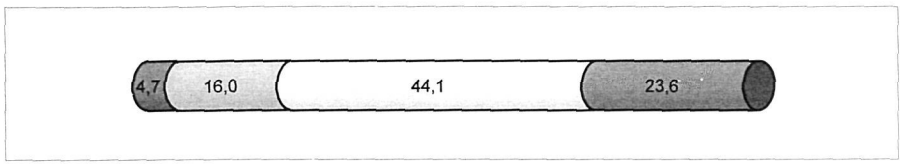
Gráfico de porcentajes sobre las respuestas válidas



© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

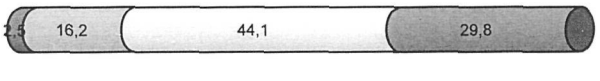
TABLA RESUMEN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS A CLIENTES

TODOS LOS COLECTIVOS: 354 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	16	39	202	69	25
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servic	9	46	179	89	28
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparac	8	28	156	130	29
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	4	25	170	126	26
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	11	24	143	155	18
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	19	76	111	38	107
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	12	92	149	72	26
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	40	83	150	60	18
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	23	96	148	28	56
10. Es correcta la atención prestada.	3	23	171	139	15
11. Es correcto el servicio prestado.	5	34	187	106	19
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	16	77	149	57	52
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	27	82	139	48	55
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	10	33	131	95	82
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	43	87	137	31	53
TOTALES	246	845	2322	1243	609
PORCENTAJES	4,7	16,0	44,1	23,6	11,6



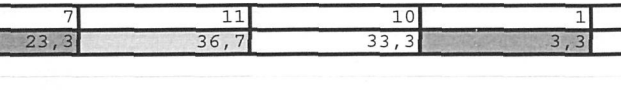
© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROFESORES DE DOCTORADO: 21 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	0	4	11	6	0
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servic	0	3	10	7	1
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparac	1	2	7	10	1
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	0	2	7	10	2
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	1	1	6	13	0
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	0	6	8	4	3
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	0	7	12	2	0
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	1	8	9	3	0
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	1	2	13	2	3
10. Es correcta la atención prestada.	0	1	8	11	1
11. Es correcto el servicio prestado.	0	2	10	8	1
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	1	3	11	4	2
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	1	4	8	4	4
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	1	0	10	8	2
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	1	6	9	2	3
TOTALES	8	51	139	94	23
PORCENTAJES	2,5	16,2	44,1	29,8	7,3



© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

DIRECTORES DE CURSO DE POSTGRADO: 2 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	0	1	1	0	0
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servic	0	1	1	0	0
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparad	0	1	1	0	0
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	0	1	0	0	1
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	0	1	1	0	0
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	1	1	0	0	0
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	0	1	1	0	0
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	1	1	0	0	0
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	0	1	1	0	0
10. Es correcta la atención prestada.	0	1	0	1	0
11. Es correcto el servicio prestado.	0	1	1	0	0
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	1	0	1	0	0
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	2	0	0	0	0
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	1	0	1	0	0
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	1	0	1	0	0
TOTALES	7	11	10	1	1
PORCENTAJES	23,3	36,7	33,3	3,3	3,3



© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

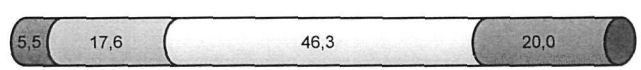
DIRECTOR DE PROGRAMA DE DOCTORADO: 12 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	0	0	8	4	0
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servici	0	0	3	7	2
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparac	0	1	3	7	1
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	0	1	2	8	1
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	0	0	3	8	1
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	2	0	0	6	4
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	0	2	4	4	2
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	1	2	7	2	0
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	0	2	6	0	4
10. Es correcta la atención prestada.	0	0	4	8	0
11. Es correcto el servicio prestado.	0	0	5	7	0
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	0	1	6	4	1
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	0	1	4	6	1
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	0	1	5	6	0
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	0	2	4	2	4
TOTALES	3	13	64	79	21
PORCENTAJES	1,7	7,2	35,6	43,9	11,7

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

ALUMNOS DE POSTGRADO: 2 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	1	0	0	1	0
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servic	1	0	0	1	0
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparad	0	0	1	1	0
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	0	0	1	1	0
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	1	0	0	1	0
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	0	0	0	1	1
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	0	1	0	1	0
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	1	0	0	1	0
9. Son adecuádas las instalaciones y su mantenimiento.	0	1	0	1	0
10. Es correcta la atención prestada.	0	1	0	1	0
11. Es correcto el servicio prestado.	0	1	0	1	0
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	0	1	0	1	0
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	0	1	0	1	0
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	0	1	0	1	0
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	1	0	0	1	0
TOTALES	5	7	2	15	1
PORCENTAJES	16,7	23,3	6,7	50,0	3,3

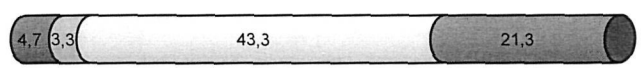
© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

ALUMNOS DE DOCTORADO: 72 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	4	10	39	14	5
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servic	1	16	36	15	4
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparad	2	9	36	23	2
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	1	11	36	20	4
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	3	8	29	28	4
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	5	16	23	4	24
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	5	15	30	16	6
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	7	12	36	16	1
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	4	23	31	8	6
10. Es correcta la atención prestada.	1	7	41	21	2
11. Es correcto el servicio prestado.	2	7	42	16	5
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	4	17	37	7	7
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	9	19	33	6	5
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	3	5	18	15	31
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	8	15	33	7	9
TOTALES	59	190	500	216	115
PORCENTAJES	5,5	17,6	46,3	20,0	10,6



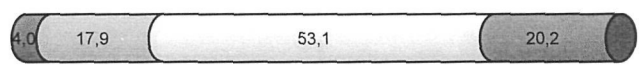
© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

PROVEEDORES: 10 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	0	1	5	1	3
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servic	0	0	5	2	3
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparad	0	0	3	4	3
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	0	0	4	3	3
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	0	0	4	3	3
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	0	1	5	1	3
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	1	0	4	2	3
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	1	0	3	3	3
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	1	0	4	2	3
10. Es correcta la atención prestada.	0	0	4	4	2
11. Es correcto el servicio prestado.	0	1	5	2	2
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	1	0	5	1	3
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	1	0	5	1	3
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	0	1	5	1	3
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	2	1	4	2	1
TOTALES	7	5	65	32	41
PORCENTAJES	4,7	3,3	43,3	21,3	27,3



© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

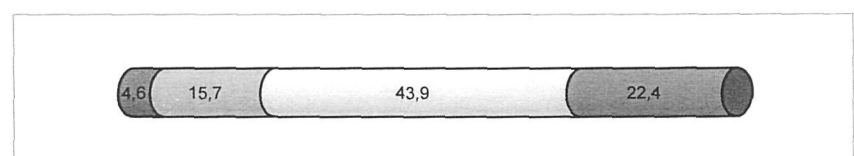
BECARIOS: 35 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	3	4	22	6	0
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servici	3	3	25	4	0
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparad	0	3	20	11	1
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	0	0	23	11	1
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	1	0	15	17	2
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	0	9	15	4	7
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	0	14	13	8	0
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	6	8	15	5	1
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	1	10	17	4	3
10. Es correcta la atención prestada.	0	2	22	11	0
11. Es correcto el servicio prestado.	0	4	23	8	0
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	1	11	15	6	2
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	2	9	19	5	0
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	1	5	19	4	6
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	3	12	16	2	2
TOTALES	21	94	279	106	25
PORCENTAJES	4,0	17,9	53,1	20,2	4,8



© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

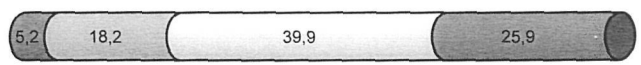
BIBLIOTECA

PROFESORES UNIVERSITARIOS: 143 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	6	12	88	26	11
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servic	2	17	76	37	11
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparad	4	8	64	52	15
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	3	7	70	52	11
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	4	11	65	59	4
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	8	33	44	11	47
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	6	38	63	24	12
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	13	37	64	18	11
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	10	39	58	8	28
10. Es correcta la atención prestada.	2	7	66	62	6
11. Es correcto el servicio prestado.	3	11	74	47	8
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	6	31	57	20	29
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	9	33	53	15	33
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	4	16	49	41	33
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	18	37	51	9	28
TOTALES	98	337	942	481	287
PORCENTAJES	4,6	15,7	43,9	22,4	13,4



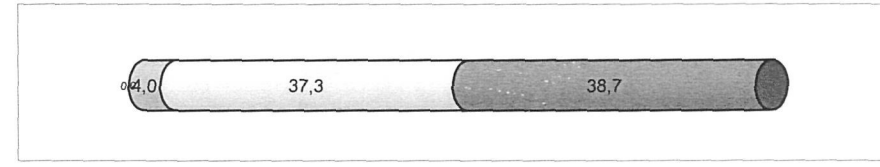
© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

INVESTIGADORES: 49 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	2	7	26	9	5
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servic	2	6	21	14	6
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparad	1	4	20	19	5
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	0	3	25	19	2
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	1	3	18	24	3
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	3	10	13	6	17
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	0	14	20	13	2
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	9	15	15	9	1
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	6	17	15	3	8
10. Es correcta la atención prestada.	0	4	24	18	3
11. Es correcto el servicio prestado.	0	7	25	15	2
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	2	12	17	11	7
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	3	15	15	8	8
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	0	4	22	17	6
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	9	13	17	5	5
TOTALES	38	134	293	190	80
PORCENTAJES	5,2	18,2	39,9	25,9	10,9



© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

OTROS: 5 ENCUESTAS	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	NS/NC
1. El Servicio cubre las expectativas inicialmente generadas por el cliente.	0	0	2	2	1
2. Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el Servic	0	0	2	2	1
3. El personal que atiende a las consultas de los clientes está especialmente preparad	0	0	1	3	1
4. El personal que atiende al Servicio direcciona correctamente las consultas.	0	0	2	2	1
5. La comunicación entre las personas del Servicio y los clientes es buena.	0	0	2	2	1
6. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.	0	0	3	1	1
7. Se proporciona a los clientes la información adecuada respecto a los servicios que	0	0	2	2	1
8. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.	0	0	1	3	1
9. Son adecuadas las instalaciones y su mantenimiento.	0	1	3	0	1
10. Es correcta la atención prestada.	0	0	2	2	1
11. Es correctó el servicio prestado.	0	0	2	2	1
12. El cliente percibe el uso adecuado de las nuevas tecnologías en el Servicio.	0	1	0	3	1
13. El cliente percibe que es adecuada la coordinación entre los servicios implicados	0	0	2	2	1
14. El cliente percibe una evolución positiva en la prestación del Servicio en los últ	0	0	2	2	1
15. El cliente considera razonable el tiempo y la forma de los pagos.	0	1	2	1	1
TOTALES	0	3	28	29	15
PORCENTAJES	0,0	4,0	37,3	38,7	20,0



© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

ANEXO 3: TABLA

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

SERVICIO DE INVESTIGACIÓN Y TERCER CICLO

PROPUESTAS DE MEJORA

CÓDIGO	PROPUESTAS DE MEJORA	CRITERIO	RESPONSABLE	PÁGINA DEL INFORME	PRIORIZACIÓN	PLAZO DE EJECUCIÓN
1	*Definición de un Plan Estratégico para el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo*	1	*VPC, DSIT*	14	1	18 meses
2	La impartición de cursos de sensibilización de la calidad de los servicios públicos para todo el personal.	2	DSIT, STO	18	1	2 años
3	Crear un grupo de mejora para el estudio de los problemas que tiene el personal en relación a las capacidades y conocimientos necesarios para desarrollar el trabajo.	2	DSIT, STO	18	2	18 meses
4	Desarrollar un estudio sobre las necesidades formativas del personal sobre la base de la información proporcionada por los propios miembros del Servicio.	2	DSIT, STO	18	1	18 meses
5	Introducir la dirección por objetivos como herramienta de apoyo a la gestión y definir un cuadro de indicadores que permitan analizar los rendimientos de las personas.	2	DSIT, SD	19	1	18 meses
6	Utilizar el resultado de la evaluación del rendimiento planteado en el párrafo anterior y proponer a Gerencia la creación de mecanismos que permitan reconocer la labor realizada por el personal y supongan una compensación, caso de los complementos de productividad.	2	DSIT, GER	19	1	18 meses
7	Realizar reuniones trimestrales del personal con el fin de analizar en equipo cuestiones de interés para la mejora del Servicio.	2	DSIT	19	3	6 meses
8	Hacer llegar al personal del Servicio cuanta información se reciba de cursos o publicaciones de interés. Para ello se podrá aprovechar el tablón de anuncios como vía de comunicación.	2	TS	20	1	6 meses
9	Disponer de la ayuda necesaria por parte de personal informático con objeto de actualizar la gestión del Servicio a través de nuevos sistemas y tecnologías de la información.	2	GER	20	1	18 meses
10	Cubrir el puesto de trabajo pendiente establecido en la actual RPT de la ULPGC para el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo.	2	GER	20	1	1 año
11	Desarrollar una aplicación que facilite la gestión para la Subdirección de Investigación.	3	DSIT, DSIC	24	1	18 meses
12	Subsanación de las carencias de la aplicación de gestión de la Subdirección de Tercer Ciclo.	3	DSIT, DSIC	24	1	18 meses
13	Establecer relaciones de cooperación con otras unidades de la Universidad o de otras Instituciones para intercambiar conocimientos y desarrollar programas conjuntos de mejora de la calidad.	3	DSIT	25	3	3 años
14	Implicación de la dirección para fomentar la gestión por objetivos, proponiendo actividades formativas al personal donde se impartan conocimientos y prácticas sobre la dirección por objetivos.	4	DSIT, STO	28	1	18 meses
15	Definir el liderazgo para cada uno de los procesos que desarrolla el Servicio.	4	DSIT	28	1	18 meses
16	Articular mecanismos de difusión al alcance del Servicio para hacer llegar a la comunidad todo lo que en materia de calidad se está realizando actualmente.	4	DSIT	28	1	2 años
17	Mejorar la coordinación de los servicios implicados en el proceso, estableciendo mecanismos de comunicación y coordinación con objeto de mejorar y simplificar la tramitación de documentación, mejorar el tiempo y forma de los pagos, etc.	5	DSIT, GER	34	3	3 años
18	Elaborar un manual de procedimiento del Servicio que recoja y documente todos los procesos que realiza el Servicio.	5	MS	35	1	18 meses
19	Realizar la normalización de todos los impresos del Servicio.	5	MS	35	1	18 meses
20	Potenciar la automatrícula de los estudiantes de tercer ciclo y postgrado al igual que sucede con los de primer y segundo ciclo.	5	DSIT, GER	35	2	1 año
21		5	DSIT, VDINT	35	2	1 año
22	Crear un buzón de quejas y sugerencias en el Servicio y otro de quejas en la página Web, con modelo de impreso normalizado para facilitar esta opción a todos los clientes y usuarios.	5	DSIT	40	1	1 año
23	Instalar una terminal de servicio para facilitar el pago de las matrículas y solicitudes de certificaciones, evitando así los molestos desplazamientos a las oficinas bancarias con la correspondiente pérdida de tiempo.	6	VIDI, GER	40	1	1 año
24	Actualizar y ampliar la información del Servicio que existe en la página Web, incluyendo impresos y formularios.	6	DSIT, VIDI	40	1	18 meses
25	Establecer modelos de encuestas de satisfacción de clientes y usuarios que se realicen periodicamente, para poder conocer y estudiar las deficiencias que existen y desarrollar las mejoras que procedan.	6	VPC, DSIT	41	1	18 meses
26	Realizar reuniones informativas con los grupos de investigadores para contrastar las prestaciones del Servicio con sus necesidades.	6	DSIT	41	2	1 año
27	*Establecer un sistema de recogida de opinión sobre las expectativas personales y profesionales del personal que trabaja en el Servicio.*	7	*DSIT*	46	1	*18 meses*
28	Establecer sistemas de comparación sobre el grado de satisfacción del personal del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo con los de otros Servicios de la ULPGC y de otras Instituciones.	7	DSIT	46	2	4 años
29	Establecer un sistema de evaluación y reconocimiento del desempeño de las funciones laborales, que completaría el estudio a realizar sobre el personal.	7	DSIT, VPC	46	2	18 meses
30	Previa comunicación a los miembros del Servicio, informar de las propuestas e iniciativas que surjan a los órganos centrales competentes en materia de mejora de la calidad.	7	DSIT	46	3	3 años
31	Difusión en la página Web de las líneas de investigación que se siguen en la Universidad, relacionando los proyectos de investigación vigentes y los finalizados.	8	VIDI	49	1	1 año
32	Incrementar la información del Servicio en la página web en aspectos como la cuantía de las becas y ayudas a conceder a los estudiantes de tercer ciclo, proyectos de investigación de interés a la sociedad, título de las tesis doctorales entregadas, número de ayudas de formación al profesorado, convocatorias de proyectos de investigación y de becas para la realización de tesis doctorales, etc.	8	VIDI	49	1	2 años
33	La redacción periódica de un listado de indicadores de rendimiento que reflejen las medidas de carácter operativo y económico que utiliza el Servicio.	9	DSIT, SD	57	1	18 meses
34	La utilización de un indicador de eficiencia global o puntuación total, que permita medir la productividad del Servicio en relación a los recursos empleados y la comparación con otros servicios o unidades.	9	DSIT, SD	58	1	18 meses

ABREVIATURAS:

MS: Miembros del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo

DSIT: Dirección del Servicio de Investigación y Tercer Ciclo

VPC: Vicerrectorado de Planificación y Calidad

GER: Gerencia

VIDI: Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación

STO: Secretaría Técnica de Organización

VDINT: Vicerrectorado de Desarrollo Institucional y Nuevas Tecnologías

DSIC: *Dirección del Servicio de* Informática y Comunicaciones

SD: Subdirectores de Servicio

TS: Todo el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009

ULPGC.Biblioteca Universitaria
873125
BIG (047)378.4 UNI inf

© Del documento, los autores. Digitalización realizada por ULPGC. Biblioteca Universitaria, 2009