



DEFINICIÓN DEL INDICADOR Nº 1	
Nombre del indicador -	NÚMERO DE VISITAS A LA PÁGINA WEB
Compromiso Asociado	1. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera, la flexibilización de los horarios de atención al público en los periodos de mayor afluencia y la difusión puntual de la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello. 2. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la página web, utilización correo electrónico)
Método de obtención	Contador de acceso a la página web
Unidad de medida	Número de visitas
Responsable de seguimiento	Administradora
Periodicidad de seguimiento	Anual
Fecha	26-mayo-2014
Valor del indicador	Sin datos



DEFINICIÓN DEL INDICADOR Nº 2	
Nombre del indicador -	Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web
Compromiso Asociado	<ol style="list-style-type: none">1. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera, la flexibilización de los horarios de atención al público en los periodos de mayor afluencia y la difusión puntual de la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello.2. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la página web, utilización correo electrónico)3.- Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones académicas personales en el mismo momento en que se justifique el pago de las tasas y la entrega de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios (locales y dependencias) en el plazo de dos días hábiles contados a partir del siguiente al de la solicitud
Método de obtención	Consulta de la web
Unidad de medida	Porcentaje
Responsable de seguimiento	Administradora
Periodicidad de seguimiento	Anual
Fecha	26-mayo-2014
Valor del indicador	95



DEFINICIÓN DEL INDICADOR Nº 3	
Nombre del indicador -	Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el mismo momento de la justificación del pago de las tasas
Compromiso Asociado	3.- Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones académicas personales en el mismo momento en que se justifique el pago de las tasas y la entrega de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios (locales y dependencias) en el plazo de dos días hábiles contados a partir del siguiente al de la solicitud
Método de obtención	Solicitud
Unidad de medida	Porcentaje
Responsable de seguimiento	Administradora
Periodicidad de seguimiento	Anual
Fecha	26-mayo-2014
Valor del indicador	95



DEFINICIÓN DEL INDICADOR Nº 4	
Nombre del indicador -	Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios (locales y dependencias) entregadas dentro del plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.
Compromiso Asociado	3.- Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones académicas personales en el mismo momento en que se justifique el pago de las tasas y la entrega de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios (locales y dependencias) en el plazo de dos días hábiles contados a partir del siguiente al de la solicitud 4.-Garantizar la disponibilidad de las instalaciones y velar por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa (cafetería, limpieza, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad, control de plazas, etc)
Método de obtención	Correo electrónico
Unidad de medida	Porcentaje
Responsable de seguimiento	Administradora
Periodicidad de seguimiento	Anual
Fecha	26-mayo-2014
Valor del indicador	95



DEFINICIÓN DEL INDICADOR Nº 5	
Nombre del indicador -	Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.
Compromiso Asociado	5.- Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual)
Método de obtención	Cómputo de reuniones
Unidad de medida	Número de reuniones
Responsable de seguimiento	Administradora
Periodicidad de seguimiento	Anual
Fecha	26-mayo-2014
Valor del indicador	9 año 2013; 2 año 2014



DEFINICIÓN DEL INDICADOR Nº 6	
Nombre del indicador -	Informe sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.
Compromiso Asociado	5.- Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual)
Método de obtención	Encuesta
Unidad de medida	Informe
Responsable de seguimiento	Gabinete de Calidad
Periodicidad de seguimiento	Anual
Fecha	26-mayo-2014
Valor del indicador	Realizadas en abril de 2014. Se desconocen los resultados



DEFINICIÓN DEL INDICADOR Nº 7	
Nombre del indicador -	Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.
Compromiso Asociado	5.- Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual)
Método de obtención	Aprobación del informe anual
Unidad de medida	Informe
Responsable de seguimiento	Administradora
Periodicidad de seguimiento	Anual
Fecha	26-mayo-2014
Valor del indicador	Realizado