

DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS

Definición del Indicador Número 1	
Denominación	Número de acciones tipo reuniones de coordinación para impulsar la mejora de la gestión universitaria.
Objetivo	Valorar el grado de implicación que tiene la Unidad con la cultura de la calidad y la mejora continua.
Compromiso asociado	Compromiso 1: Impulsar la cultura de la calidad en el funcionamiento de la Unidad, favoreciendo en todo momento las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios que se prestan (mediante la gestión ágil de quejas, sugerencias y felicitaciones; la realización de un sondeo anual del nivel de satisfacción de los usuarios; la emisión de un informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios y la realización de otras acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria).
Método de obtención	Cómputo directo del número de documentos (normalmente se trata de convocatorias y/o guiones de puntos debatidos y/o actas de reunión) que acrediten la realización o asistencia a reuniones de coordinación para impulsar la mejora de la gestión universitaria por parte de algún miembro de la AE.
Unidad de medida	Número de reuniones de coordinación.
Fórmula y variables de cálculo	El valor se obtiene contando directamente el número de reuniones de coordinación a las que se ha asistido (en el propio edificio, fuera del edificio y tele reuniones), obteniéndose un valor concreto (número entero positivo), por lo que no hay que aplicar ninguna fórmula para su cálculo.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Entre otros: archivador de Reuniones de Coordinación de la AEI + archivador de Carta de Servicios de la AEI + archivador de Junta de Centro + archivador de Comisión de Garantía de Calidad del Centro + archivador de Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico del Centro (Ver Observaciones).
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor de referencia	≥ 3 reuniones al año.
Observaciones	Este indicador incluye todo tipo de reuniones de coordinación cuyo objetivo sea analizar y resolver incidencias y/o mejorar la información, la coordinación y la gestión de los procedimientos y actuaciones propias en la Unidad y, en general, la gestión en la Universidad (por ejemplo, participación en reuniones con la Gerencia, Vicerrectorados, OTeA, etc., así como reuniones de Junta de Centro, Comisión de Garantía de Calidad, CPIRA y otras Comisiones del Centro; Grupos de Autoevaluación, Evaluaciones externas, otros grupos y reuniones de calidad, coordinación, debate de normativas para su aplicación en la Unidad, etc.). A efectos de constancia documental se entenderán válidos no sólo los documentos emitidos con formato normalizado de acta, sino también con cualquier otro formato, siempre que contenga al menos la relación de participantes, la fecha y lugar de reunión, así como un extracto de los asuntos tratados y decisiones adoptadas. El Administrador emitirá un informe anual que recogerá el valor alcanzado por este indicador. A efectos de constancia documental, dichos informes se custodiarán en el Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AE: apartado de <i>Acciones tipo reuniones de coordinación para impulsar la mejora de la gestión universitaria</i> .

DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS

Definición del Indicador Número 2	
Denominación	Emisión del Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios.
Objetivo	Valorar el grado de implicación que tiene la Unidad con la cultura de la calidad y la mejora continua.
Compromiso asociado	Todos los compromisos recogidos en la Carta de Servicios son valorados en el Informe Anual de seguimiento. De manera específica este indicador está asociado al Compromiso 1: Impulsar la cultura de la calidad en el funcionamiento de la Unidad, favoreciendo en todo momento las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios que se prestan (mediante la gestión ágil de quejas, sugerencias y felicitaciones; la realización de un sondeo anual del nivel de satisfacción de los usuarios; la emisión de un informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios y la realización de otras acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria).
Método de obtención	Comprobación de la emisión del Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios de la Unidad.
Unidad de medida	Número de informes.
Fórmula y variables de cálculo	El valor se obtiene contando directamente el número de informes emitidos, obteniéndose un valor concreto (número entero positivo), por lo que no hay que aplicar ninguna fórmula para su cálculo.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la Administración del edificio: apartado de <i>Informes de Seguimiento de la Carta de Servicios de la Administración del edificio</i> .
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor de referencia	1 informe anual.
Observaciones	El Informe Anual de Seguimiento de la Carta de Servicios de la AE es elaborado y aprobado por el Equipo de Trabajo constituido en la Unidad a tales efectos. Se levanta acta de las reuniones que celebre dicho equipo. A efectos de constancia documental se custodiará un ejemplar de cada uno de estos informes en el Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la Administración del edificio: apartado de <i>Informes de Seguimiento de la Carta de Servicios de la Administración del edificio</i> .

DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS

Definición del Indicador Número 3	
Denominación	Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la Administración del Edificio.
Objetivo	Valorar el grado de actualización que tiene la página web de la Administración del edificio, así como el grado de implicación que tiene la Unidad respecto a la normalización de impresos y la racionalización de procedimientos.
Compromiso asociado	Compromiso 2: Tener disponibles al menos el 85% de los impresos normalizados en la página web de la Administración del edificio.
Método de obtención	División entre el número de impresos normalizados usados en la Unidad que están publicados en la web de la Administración del edificio y el número de impresos normalizados usados en la Unidad que procede publicar. El cociente obtenido se multiplicará por 100.
Unidad de medida	Porcentaje.
Fórmula y variables de cálculo	$(INP / INU) \times 100$ INP: Impresos normalizados usados en la Unidad publicados en la web de la Administración del edificio. INU: Impresos normalizados usados en la Unidad que procede publicar.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Para ambas variables (INP e INU): documento <i>Registro de impresos normalizados que se utilizan en la AE</i> .
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor de referencia	85%
Observaciones	El documento <i>Registro de impresos normalizados que se utilizan en la AE</i> contiene la lista ordenada alfabéticamente de los mismos, con especificación de los siguientes datos: denominación del impreso, fecha de emisión o modificación, fecha de publicación en la web de la AE y área de gestión AE relacionada. Además, el documento incluirá en su última página el cálculo del valor alcanzado por el indicador número 3 conforme a la fórmula establecida a tales efectos. El Administrador emitirá este documento actualizado a fecha 31 de diciembre de cada año. A efectos de constancia documental, dichos documentos se custodiarán en el Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AE: apartado de <i>Registro de impresos normalizados que se utilizan en la Administración del edificio</i> .

DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS

Definición del Indicador Número 4	
Denominación	Porcentaje de respuestas ante solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios del edificio realizadas dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la solicitud.
Objetivo	Valorar la capacidad de respuesta y la simplificación administrativa en el procedimiento de autorización de la reserva y uso de locales y otros espacios del edificio.
Compromiso asociado	Compromiso 3: Responder al menos al 90% de las solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios del edificio dentro de las 48 horas hábiles siguientes a su presentación.
Método de obtención	División entre el número de respuestas a solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios efectuadas en las 48 horas hábiles siguientes a su presentación y el número de solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios recibidas. El cociente obtenido se multiplicará por 100.
Unidad de medida	Porcentaje.
Fórmula y variables de cálculo	$(RULE / SAUR) \times 100$ RULE: Respuestas a solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios efectuadas en las 48 horas hábiles siguientes a su presentación. SAUR: Solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios recibidas.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Para ambas variables (RULE y SAUR): Planillas de control de uso de aulas + Libro de control de reserva y uso de la Sala de Grados 1 + Libro de control de reserva y uso de la Sala de Grados 2 + Libro de control de reserva y uso de la Sala de Juntas + Libro de control de reserva y uso del Salón de Actos del EI. (Ver Observaciones)
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor de referencia	90%
Observaciones	Los documentos que se usan como fuente de datos se custodian en la Conserjería del edificio. Cuando una autorización de uso de local se efectúe pasadas las 48 horas hábiles desde la solicitud, se hará constar tal circunstancia en la correspondiente planilla o libro de control. La Conserje del edificio emitirá un informe anual que recogerá los valores relativos a la utilización de los locales y otros espacios del edificio. En el cómputo del número de usos de las aulas del edificio no se incluirá el empleo habitual de las mismas derivado de la ordenación académica oficial del Centro. A efectos de constancia documental, estos informes se custodiarán en el Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AEI: apartado de <i>Uso de espacios y locales comunes del edificio</i> .

DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS

Definición del Indicador Número 5	
Denominación	Porcentaje de solicitudes de expedición del título oficial que se ponen a disposición del SGAEU a través de la plataforma de tramitación electrónica dentro de los 20 días hábiles siguientes al de la presentación correcta de la solicitud.
Objetivo	Valorar la capacidad de respuesta y la simplificación administrativa en el procedimiento de expedición de títulos oficiales.
Compromiso asociado	Compromiso 4: Poner a disposición del SGAEU a través de la plataforma de tramitación electrónica al menos el 90% de las solicitudes de expedición del título oficial dentro de los 20 días hábiles siguientes al de la presentación correcta de la solicitud.
Método de obtención	División entre el número de solicitudes de expedición del título oficial que se ponen a disposición del SGAEU a través de la plataforma de tramitación electrónica dentro de los 20 días hábiles siguientes al de la presentación correcta de la solicitud y el número de solicitudes de expedición del título oficial presentadas correctamente. El cociente obtenido se multiplicará por 100.
Unidad de medida	Porcentaje
Fórmula y variables de cálculo	$(\text{SETPAD} / \text{SETPC}) \times 100$ SETPAD: Solicitudes de expedición del título oficial puestas a disposición del SGAEU a través de la plataforma de tramitación electrónica dentro de los 20 días hábiles siguientes al de la presentación correcta de la solicitud SETPC: Solicitudes de expedición del título oficial presentadas correctamente.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Para ambas variables: Documentación custodiada en el <i>archivador de títulos tramitados</i> .
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor de referencia	1 informe anual.
Observaciones	Los documentos que se usan como fuente de datos, se custodian en el <i>archivador de títulos tramitados</i> , en el área académica de la Administración del edificio. Cada solicitud de expedición de título con su documentación anexa + los documentos generados en la AE – en los que se anotará la fecha en la que, a través de GESTIONA, se ponen a disposición del SGAEU - se introducen en una funda plástica y son archivados por orden alfabético y agrupados por año natural. El Administrador del edificio emitirá un informe actualizado a fecha 31 de diciembre de cada año, que incluirá el cálculo del valor alcanzado por el indicador número 4 conforme a la fórmula establecida a tales efectos. A efectos de constancia documental, se custodiará un ejemplar de cada uno de estos informes en el Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AE: apartado de <i>Tramitación de títulos</i> .

DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS

Definición del Indicador Número 6	
Denominación	Porcentaje del crédito presupuestario del capítulo VI de la Unidad de Gasto del edificio que a 31 de julio está en al menos fase AD emitida.
Objetivo	Valorar el grado de implicación que tiene la Unidad con el compromiso de velar por una adecuada programación de inversiones.
Compromiso asociado	Compromiso 5: Velar por una adecuada programación de inversiones, de manera que a fecha 31 de julio al menos el 60% del crédito presupuestario del capítulo VI de la Unidad de Gasto del edificio esté en al menos fase AD emitida.
Método de obtención	División entre el crédito presupuestario del capítulo VI de la Unidad de Gasto del edificio que a fecha 31 de julio está en al menos fase AD emitida y el crédito presupuestario definitivo del capítulo VI de la Unidad de Gasto del edificio. El cociente obtenido se multiplicará por 100.
Unidad de medida	Porcentaje.
Fórmula y variables de cálculo	$(CFAD / CD) \times 100$ CFAD: Crédito presupuestario del capítulo VI de la Unidad de Gasto del edificio que a fecha 31 de julio está en al menos fase AD emitida CD: Crédito presupuestario definitivo del capítulo VI de la Unidad de Gasto del edificio.
Periodicidad de seguimiento	Anual.
Fecha de cómputo	La consulta de datos se hará, pasado el 31 de julio, dentro de cada año natural.
Fuente de datos	Aplicación ULPGes de gestión económica: pantalla de consulta de control presupuestario de saldos.
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor de referencia	60%
Observaciones	Dentro de cada año natural, pasado el 31 de julio, el Administrador del edificio imprimirá una consulta de control presupuestario de saldos desde la aplicación ULPGes de gestión económica y, con los datos de la misma, emitirá un informe que incluirá el cálculo del valor alcanzado por el indicador número 5 conforme a la fórmula establecida a tales efectos. A efectos de constancia documental, se custodiará un ejemplar de cada uno de estos informes en el Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AE: apartado de <i>Ejecución del capítulo VI de la UGA del edificio</i> .

DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS

Definición del Indicador Número 7	
Denominación	Porcentaje de contrataciones de servicio de alquiler de guagua confirmadas en las 72 horas siguientes a su solicitud.
Objetivo	Valorar la capacidad de respuesta y la simplificación administrativa en el procedimiento de contratación del servicio de alquiler de guaguas.
Compromiso asociado	Compromiso 5: Confirmar al menos el 90% de las contrataciones de servicio de alquiler de guagua en las 72 horas siguientes a su solicitud.
Método de obtención	División entre el número de contrataciones de servicio de alquiler de guagua que han sido confirmadas en las 72 horas siguientes a la solicitud y el número de solicitudes de contratación de servicio de alquiler de guagua recibidas. El cociente obtenido se multiplicará por 100.
Unidad de medida	Porcentaje.
Fórmula y variables de cálculo	$(CAGC / SAGR) \times 100$ CAGC: Contrataciones de servicio de alquiler de guagua que han sido confirmadas en las 72 horas siguientes a la solicitud. SAGR: Solicitudes de contratación de servicio de alquiler de guagua recibidas.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Para ambas variables (CAGC y SAGR): Documentación archivada en el área de gestión económica de la Unidad. (Ver Observaciones)
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor estándar	90%
Observaciones	Para el cómputo de este indicador solamente se tendrán en cuenta las solicitudes que hayan sido cursadas correctamente conforme al procedimiento oficialmente establecido. A efectos de constancia documental la Gestora del área económica emitirá, en cada mes de enero, un informe anual en el que se detallarán los valores alcanzados por las variables CAGC y SAGR y el resultado de la aplicación de la referida fórmula de cálculo del indicador. Dicho informe se custodiará en el Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AEI: apartado de <i>Contrataciones de alquiler de guagua</i> .