

**INFORME DE REVISIÓN
de la
CARTA DE SERVICIOS
de la
Administración del Edificio de Ingenierías
Año 2016**



PÁGINA 1 / 22	ID. DOCUMENTO	BijVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$\$	
	FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
	78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52	MT10Mjix
			



ÍNDICE:

	Página
1. <u>DATOS DESCRIPTIVOS DE LA CARTA DE SERVICIO DE LA A.E.I.</u>	3
2. <u>DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ANALIZADA PARA LA REVISIÓN</u>	4
3. <u>SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS PROPUESTAS EN EL INFORME DE REVISIÓN ANTERIOR</u>	8
4. <u>ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES</u>	9
5. <u>OBSERVACIONES SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS</u>	17
6. <u>REVISIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y OTRAS INCIDENCIAS</u>	20
7. <u>ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN</u>	22
8. <u>ANEXO: CARTA DE SERVICIOS A LA QUE SE REFIERE EL PRESENTE INFORME.</u>	

PÁGINA 2 / 22	ID. DOCUMENTO	BijVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$\$
	FIRMADO POR	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		
	FECHA FIRMA	
	12/06/2017 12:56:52	
	ID. FIRMA	
	MT10Mjix	



1. DATOS DESCRIPTIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA A.E.I.:

Unidad administrativa a la que pertenece la Carta de Servicios:				
Administración del Edificio de Ingenierías				
Órgano responsable:				
Administrador del Edificio de Ingenierías				
Equipo de trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios:				
RESPONSABILIDAD	APELLIDOS Y NOMBRE	PUESTO DE TRABAJO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
Coordinador	Socorro Lorenzo, Orlando José	Administrador	orlando.socorro@ulpgc.es	1847
Secretaria	Mederos Delgado, Esther	Administrativa base	esther.mederos@ulpgc.es	4382
Vocal	Alemán Cubas, Elena María	Administrativa base	elena.aleman@ulpgc.es	1845
Vocal	Brito Cano, María del Rosario	Administrativa base	rbrito@pas.ulpgc.es	1998
Vocal	Gil Perera, Dailos José	Auxiliar de Conserjería	dailos.gil@ulpgc.es	1863
Vocal	Macías Trinidad, Dympna	Administrativa base	dympna.macias@ulpgc.es	9848
Vocal	Marrero Peñate, Josefa	Administrativa base	josefa.marrero@ulpgc.es	1855
Vocal	Molina Santana, Francisca	Gestora	francisca.molina@ulpgc.es	2896
Vocal	Pérez Dieppa, Micaela	Administrativa apoyo cargos	micaela.perez@ulpgc.es	8977
Vocal	Pérez Roque, Carmelo Jesús	Administrativo base	carmelo.perez@ulpgc.es	9880
Vocal	Santana García, Carmen Rosa	Gestora	rosa.santanagarcia@ulpgc.es	1854
Vocal	Santana Ortega, María Yolanda	Conserje	maria.santanaortega@ulpgc.es	1863
Vocal	Sarmiento Rodríguez, Benita Esther	Administrativa base	esther.sarmiento@ulpgc.es	1856
Vocal	Suárez Jiménez, María Teresa	Administrativa base	teresa.suarez@ulpgc.es	4381
Fecha de reunión de revisión:				
13-06-16				

PÁGINA 3 / 22	ID. DOCUMENTO	BijVC88P60VZ0qBeJDv7%g\$S\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52	MT10Mjix	



2. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ANALIZADA PARA LA REVISIÓN.

2.1. Medición de los indicadores establecidos en la Carta de Servicios.

MEDICIÓN REFERIDA AL AÑO 2015 DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS	
Descripción indicador	Valor referido al año 2015
1. Número de visitas a la página web de la Administración del edificio.	Dato no disponible por no contar la página web con contador automático de visitas
2. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.	75%
3. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el mismo momento de la justificación del pago de las tasas.	75%
4. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios entregadas dentro del plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.	No procede
5. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.	2 reuniones de coordinación con la Vicerrectora de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional (VCCCI). 2 reuniones de coordinación con la Oficina Técnica de la e-Administración (OTeA). 8 reuniones de la Junta de la Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles (EIIC). 2 reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad de la EIIC. 4 reuniones de la Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico EIIC. 10 reuniones de coordinación del personal de Secretaría. 2 reuniones de coordinación del personal de Conserjería. TOTAL: 30 reuniones.
6. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	Informe del Gabinete de Evaluación Institucional emitido el 20/01/16
7. Informe anual de Seguimiento acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	Informe de Seguimiento 2015 aprobado por el Equipo de Seguimiento de la CSAEI con fecha 20/05/16

PÁGINA 4 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$S\$
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52
	ID. FIRMA
	MT10Mjix





2.2. Valoración de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2015.

VALORACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS			
Quejas			
R. E.	Fecha	Motivo	Valoración/Observaciones
1039	27-03-15	Gestión deficiente de la información sobre el Programa SICUE.	Gestionado como Incidencia Académica
1229	28/04/15	Tardanza en la resolución de solicitud y recurso para reconocimiento de créditos.	Remitido a la Subdirección de Organización
1529	01-06-15	Asignación errónea de morosidad bibliotecaria.	Remitido a la Subdirección de Organización
2249	20/07/15	Inatención en el Aula de PFC de la EIIC.	Gestionado como Incidencia Académica
4148	16/10/15	No devolución por parte de la EIIC del ejemplar en papel del PFC leído.	Gestionado como Incidencia Académica
4149	16/10/15	No devolución por parte de la EIIC del ejemplar en papel del PFC leído.	Gestionado como Incidencia Académica
4416	17/11/15	Cierre de la Biblioteca del edificio el día 13-11-15 en horario de tarde sin dar un motivo.	Remitido a la Subdirección de Organización
4417	17/11/15	Cierre de la Biblioteca del edificio el día 13-11-15 en horario de tarde sin dar un motivo.	Remitido a la Subdirección de Organización
4418	17/11/15	Cierre de la Biblioteca del edificio el día 13-11-15 en horario de tarde sin dar un motivo.	Remitido a la Subdirección de Organización
4419	17/11/15	Cierre de la Biblioteca del edificio el día 13-11-15 en horario de tarde sin dar un motivo.	Remitido a la Subdirección de Organización
4446	18/11/15	Inatención en el Aula de PFC de la EIIC.	Gestionado como Incidencia Académica
4473	23/11/15	Plazo muy corto para gestionar TFT.	Gestionado como Incidencia Académica
4490	24/11/15	Extintores caducados en el módulo F del edificio.	Remitido a la Subdirección de Organización
4665	14/12/15	Inadmisión a Programa de Doctorado ULPGC	Remitido a la Subdirección de Organización
4683	15/12/15	Ordenadores antiguos y lentos en la biblioteca del edificio.	Remitido a la Subdirección de Organización
4684	15/12/15	Ordenadores antiguos y lentos en la biblioteca del edificio.	Remitido a la Subdirección de Organización
4685	15/12/15	Ordenadores antiguos y lentos en la biblioteca del edificio.	Remitido a la Subdirección de Organización
4686	15/12/15	Ordenadores antiguos y lentos en la biblioteca del edificio.	Remitido a la Subdirección de Organización
4747	18/12/15	Pérdida injustificada de reserva de libro en la biblioteca del edificio.	Remitido a la Subdirección de Organización
Sugerencias			
R. E.	Fecha	Motivo	Valoración/Observaciones
2359	22/07/15	Dotar al edificio de papeleras en zona común baños y papeleras en el hall para depósito selectivo residuos.	Actuación ya realizada
Felicitaciones			
R. E.	Fecha	Motivo	Valoración/Observaciones
---	---	Ninguna.	---

PÁGINA 5 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$S	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52	MT10Mjix





2.3. Valoración de: a) cambios producidos en la relación de servicios que se prestan o en la forma de gestionarlos, b) avances e innovación tecnológica, c) cambios en el entorno social, administrativo, normativo, de los recursos humanos y materiales, d) cambios en la demanda de los usuarios y e) otras circunstancias.

VALORACIÓN DE:	
a) Cambios producidos en la relación de servicios que se prestan o en la forma de gestionarlos	
Con fecha 29-11-11 entraron oficialmente en funcionamiento la Sede Electrónica y el Registro Electrónico ULPGC (el Reglamento de su creación fue publicado en el BOULPGC de 03-11-11 y en el BOC del 28-11-11). En el año 2012 comenzó a prestarse en todas las Administraciones de edificio de la ULPGC el servicio de registro de usuarios ante la FNMT para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física. A partir de marzo de 2015 se modificó dicho servicio por cambio en la entidad certificadora (CAMERFIRMA).	
b) Avances e innovación tecnológica	
En abril del año 2013 la Oficina de la e-Administración (OTeA) pone en funcionamiento el "Portafirmas electrónico", herramienta que facilita la firma de documentos con certificado digital. En el BOULPGC del 05-11-14 fue publicada la Resolución de 31-10-14 del Rector por la que se implanta formalmente el uso del Portafirmas electrónico en la ULPGC.	
c) Cambios en el entorno social, administrativo, normativo, de los recursos humanos y materiales	
En el BOULPGC de 05-12-12 se publicaron las Normas de Progreso y Permanencia en las titulaciones oficiales de la ULPGC. En los BOULPGC de 08-07-13 y 05-06-15 se publicaron resoluciones de la Gerencia por la que se establecen nuevos procedimientos administrativos susceptibles de tramitarse a través de la Sede Electrónica ULPGC. En el BOULPGC de 06-02-14 se publicó el Reglamento de Movilidad de Estudios con reconocimiento académico de la ULPGC. En el BOULPGC de 03-06-14 se publicó la Instrucción del VPPA reguladora de las menciones de los Grados. En el BOULPGC de 01-08-14 se publicaron los textos refundidos de las Normas de Progreso y Permanencia de la ULPGC y del Reglamento de desarrollo de dichas normas. A lo largo del año 2014 se aprobaron diversos Reglamentos de índole académica (Títulos Propios, TFT y Evaluación Compensatoria en titulaciones oficiales de Grado). En el BOULPGC de 03-07-15 se publicó la Resolución del Rector por la que se implantan las comunicaciones electrónicas internas en la actividad administrativa de la ULPGC. En el BOULPGC de 03-08-15 se publicaron modificaciones de las Normas y del Reglamento de Progreso y Permanencia. En el BOULPGC de 03/11/15 se publicó la modificación de Reglamento de Evaluación Compensatoria de planes antiguos. En los BOULPGC de 08-01-16 y 04-03-16 se publicaron modificaciones del Reglamento de Movilidad de Estudios con reconocimiento académico. Por otra parte, en enero de 2015 entraron en vigor las disposiciones recogidas en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público (BOE de 28-01-13).	
d) Cambios en la demanda de los usuarios	
Los usuarios cada vez demandan una mayor atención no presencial (gestiones por medio del correo electrónico, a través de la e-Administración), por motivos de facilidad de acceso a los servicios y agilidad en la respuesta.	
e) Otras circunstancias	
Cambio en el estilo de dirección de la Unidad por incorporación, el día 15-02-16, del nuevo titular del puesto de Administrador del Edificio de Ingenierías.	

PÁGINA 6 / 22	ID. DOCUMENTO	BijVC88P60VZ0qBeJDV7%qg\$\$
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52	MT10Mjix



3. SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS PROPUESTAS EN EL INFORME DE REVISIÓN ANTERIOR.

(NO PROCEDE YA QUE ESTE ES EL PRIMER INFORME DE REVISIÓN QUE SE EMITE).

SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PROPUESTAS EN EL INFORME DE REVISIÓN ANTERIOR	
Medida propuesta	Informe de cumplimiento
Medida propuesta	Informe de cumplimiento
Medida propuesta	Informe de cumplimiento

PÁGINA 7 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$S\$
FIRMADO POR	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	MT10Mjix
FECHA FIRMA	
12/06/2017 12:56:52	





4. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES.

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES			
Compromiso 1: Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera y 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.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
-Número de visitas a la página web. -Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web. -Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el mismo momento de la justificación del pago de las tasas. - Porcentaje de autorizaciones de uso de locales (aulas, salones de actos, salas de juntas,...) en las 24 horas siguientes a la solicitud.	No existen datos (ver más adelante) (ver más adelante) (ver más adelante)	--- (ver más adelante) (ver más adelante) (ver más adelante)	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa)			
Eliminar el indicador "Número de visitas a la página web".			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
Sí			
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	El número de visitas a la página web no aporta información realmente útil para valorar el cumplimiento del compromiso.	La Vicerrectora de CCCI, en reunión celebrada el 19-06-15, decidió eliminar de las Cartas de Servicios de las AAEE el indicador "Número de visitas a la página web".	

PÁGINA 8 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$\$
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52
	ID. FIRMA
	MT10Mjix





ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES

Compromiso 2: Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la página web, utilización del correo electrónico).			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.	75%	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa)			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	No se establece el nivel de compromiso (porcentaje mínimo a alcanzar) respecto a los impresos normalizados.	Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (90% de impresos normalizados disponibles en la página web del edificio, registro de usuarios ante Entidad Certificadora para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física, utilización del correo electrónico, gestión de trámites a través de la Sede Electrónica ULPGC).	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
Sí			

PÁGINA 9 / 22	ID. DOCUMENTO	BijVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52	MT10Mjix	



ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES

Compromiso 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 en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el mismo momento de la justificación del pago de las tasas.	75%	Si	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa)			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	No se establece el nivel de compromiso (porcentaje mínimo a alcanzar) respecto a la entrega de certificaciones académicas personales (CAP). La experiencia en la prestación de este servicio aconseja cambiar la expresión "en el mismo momento en que se justifique el pago" por la de "en las 24 horas siguientes a la justificación del pago". Por otra parte, se juzga más lógico que el compromiso se refiera a la emisión y no a la entrega del documento.	Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la emisión del 75% de las certificaciones académicas personales en las 24 horas siguientes a la justificación del pago de las tasas y la autorización del 90% de las solicitudes de uso de locales (aulas, salón de actos, salas de grados, sala de juntas) en las 24 horas siguientes a su solicitud.	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	La Vicerrectora de CCCI, en reunión celebrada el 19-06-15, estableció la redacción que han de tener los indicadores comunes de las Cartas de Servicios de las AAEE. Al igual que con respecto al compromiso, en el indicador es más lógico hacer referencia a la emisión del documento.	Porcentaje de certificaciones académicas personales emitidas en el plazo definido en los compromisos.	

PÁGINA 10 / 22	ID. DOCUMENTO	BijVC88P60Vz0qBeJDv7%g\$S\$	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
		12/06/2017 12:56:52	MT10Mjix



ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES

Compromiso 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 en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios entregadas dentro del plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.	No procede	---	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa)			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	Son pocos los edificios que gestionan autorizaciones de uso de laboratorios y suponen un bajo volumen, mientras que la gestión de uso de otros locales (aulas, salones de actos, salas de juntas,...) si es común y masiva en todos los edificios.	Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la emisión del 75% de las certificaciones académicas personales en las 24 horas siguientes a la justificación del pago de las tasas y la autorización del 90% de las solicitudes de uso de locales (aulas, salón de actos, salas de grados, sala de juntas) en las 24 horas siguientes a su solicitud.	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	La Vicerrectora de CCCI, en reunión celebrada el 19-06-15, estableció la redacción que han de tener los indicadores comunes de las Cartas de Servicios de las AAEE.	Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de espacio y dependencias dentro del plazo definido en los compromisos.	

PÁGINA 11 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$S\$
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52
	ID. FIRMA
	MT10Mjix





ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES

Compromiso 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 plagas, etc.).			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	1	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa)			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	Mejorar la redacción.	Velar por la disponibilidad de las instalaciones y por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa (cafetería, limpieza, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad, control de plagas, etc.).	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	La Vicerrectora de CCCI, en reunión celebrada el 19-06-15, estableció la redacción que han de tener los indicadores comunes de las Cartas de Servicios de las AAEE.	Informe del nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	

PÁGINA 12 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$S\$
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52
	ID. FIRMA
	MT10Mjix





ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES

Compromiso 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 de informe anual).			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.	30	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa)			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	Mejorar la redacción.	Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, realización de sondeos periódicos de satisfacción de los usuarios, reunión de grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración de informe anual).	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	La Vicerrectora de CCCI, en reunión celebrada el 19-06-15, estableció la redacción que han de tener los indicadores comunes de las Cartas de Servicios de las AAEE.	Número de acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria.	





ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES

Compromiso 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 de informe anual).			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	1	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa)			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	Mejorar la redacción.	Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, realización de sondeos periódicos de satisfacción de los usuarios, reunión de grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración de informe anual).	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	La Vicerrectora de CCCI, en reunión celebrada el 19-06-15, estableció la redacción que han de tener los indicadores comunes de las Cartas de Servicios de las AAEE.	Informe del nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	

PÁGINA 14 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$S\$
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52
	ID. FIRMA
	MT10Mjix





ANÁLISIS DE RESULTADOS Y REVISIÓN DE COMPROMISOS E INDICADORES

Compromiso 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 de informe anual).			Reclamaciones recibidas por incumplimiento
Indicador	Valor alcanzado	¿Se cumple el compromiso? (Si/No)	NINGUNA
Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	1	Sí	
Medidas propuestas (en caso de respuesta negativa)			
¿Es adecuada la actual definición del compromiso?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del compromiso actual	
No	Mejorar la redacción.	Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, realización de sondeos periódicos de satisfacción de los usuarios, reunión de grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración de informe anual).	
¿Sigue siendo adecuada la actual definición del indicador?			
Si/No	Justificación (en caso de respuesta negativa)	Propuesta de modificación del indicador actual	
No	La Vicerrectora de CCCI, en reunión celebrada el 19-06-15, estableció la redacción que han de tener los indicadores comunes de las Cartas de Servicios de las AAEE.	Informe anual de seguimiento acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	





5. OBSERVACIONES SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS.

OBSERVACIONES SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS	
Compromiso asumido	Observaciones sobre el grado de cumplimiento
1. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera y 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.	Se ha alcanzado un alto grado de cumplimiento de este compromiso porque la Unidad cuenta con una plantilla bien dimensionada y todo el personal, tanto administrativo como de servicios, muestra en su desempeño una gran profesionalidad, proactividad y alta dedicación. En el periodo de mayor afluencia de usuarios (periodo ordinario de matrícula) se amplía una hora más el horario de mañana de atención al público en la Administración del edificio (del 1 de junio al 9 de septiembre). La información administrativa y académica se publica en vitrinas y tabloneros específicos, debidamente identificados, lo cual facilita su localización y consulta por parte de los usuarios.
2. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la página web, utilización del correo electrónico).	La mayoría de los impresos que se utilizan en la Unidad están normalizados y son facilitados a los usuarios tanto de forma presencial como a través del correo electrónico institucional de la Unidad. Actualmente el 75% de dichos impresos están disponibles a través de la página web de la Unidad y los esfuerzos en los próximos meses se centrarán en incrementar dicho porcentaje. La utilización del correo electrónico para facilitar información y realizar gestiones administrativas y notificaciones ha ido en aumento en los últimos años, de forma que actualmente dicha labor ocupa más de la mitad de la jornada de trabajo del personal administrativo de la Unidad. El 70% del personal funcionario que atiende el área académica de la Unidad ya ha realizado la gestión de trámites vía Sede Electrónica ULPGC mediante certificado digital. A día de hoy el 70% del personal funcionario de la Unidad utiliza el portafirmas electrónico y el 50% presta el servicio de registro de usuarios ante Entidad Certificadora para la obtención de certificado digital de persona física. Se prevé que antes de finales del presente año estos tres últimos porcentajes mencionados sean del 100%.
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 en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.	La Unidad apuesta por la racionalización de los procedimientos administrativos como herramienta para incrementar la agilidad y eficiencia en la gestión de los mismos. Este compromiso queda evidenciado en el apartado de acciones de mejora que se proponen para el presente año. Más de la mitad de los solicitantes de certificaciones académicas personales (CAP) pide que dicho documento se emita con firmas originales manuscritas; a pesar de esta circunstancia, que condiciona la agilidad en la emisión de este tipo de documentos, en lo que se refiere a las CAP solicitadas de manera presencial, el 75% de ellas son emitidas dentro de las 24 horas siguientes a la acreditación del pago de las tasas.

PÁGINA 16 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$S\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52	MT10Mjix



OBSERVACIONES SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

Compromiso asumido	Observaciones sobre el grado de cumplimiento
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 plagas, etc.).	INSTALACIONES.- Dentro de las limitaciones impuestas por la actual organización del mantenimiento correctivo, preventivo y específico de la ULPGC, se puede afirmar que las instalaciones de soporte a la docencia e investigación y las de uso común del edificio están disponibles en un porcentaje superior al 95%. Como actuaciones de mejora vinculadas a este compromiso, la Administración del Edificio de Ingenierías, tiene prevista la emisión, antes de finales del presente año, de dos Circulares: una para regular la cesión de uso de aulas para el estudio en grupo y otra para establecer el protocolo de preparación de locales para la celebración de determinadas reuniones y eventos oficiales. SERVICIO DE CAFETERÍA.- El servicio de cafetería funciona satisfactoriamente, no habiéndose recibido en el último año y medio ninguna queja del mismo. El horario de atención al público cubre adecuadamente las franjas de actividad docente y administrativa que se desarrolla en el edificio. SERVICIO DE MÁQUINAS EXPENDEDORAS.- La empresa A.M.F.M., S. L. tiene en servicio en el edificio un total de cinco máquinas expendedoras (cuatro en el módulo A y una en el módulo F). En el último año y medio no se han recibido quejas relacionadas con la calidad de prestación de este servicio. La limpieza y reposición de las máquinas se hace diariamente. SERVICIO DE SEGURIDAD.- Para la gestión del servicio de seguridad se cuenta con una aplicación informática específica que facilita la comunicación ágil de informes y averías técnicas del sistema integrado de accesos, así como el seguimiento de su resolución. La disponibilidad del personal de seguridad está garantizada las 24 horas a través del Centro Permanente de Vigilancia del Campus de Tafira (1111) atendido por la empresa SEGURIDAD INTEGRAL CANARIA, S.A. En lo referente al control de accesos en el edificio, actualmente 10 de ellos se accionan aún mediante lectores de Carné Inteligente ULPGC; se prevé que antes de finales de septiembre del presente año se haya realizado la migración total hacia el nuevo sistema de tarjetas de proximidad (Tarjeta Universitaria). SERVICIO DE CONTROL DE PLAGAS.- Desde enero de 2015 la empresa SERANCA (SERVICIOS ANTIPLAGAS DE CANARIAS, S.L.U.) viene prestando satisfactoriamente en el edificio el servicio de desratización, desinfección y desinsectación. SERVICIO DE LIMPIEZA.- Desde septiembre de 2014 la empresa RALONS SERVICIOS, S.L. viene realizando satisfactoriamente la limpieza del edificio, con una plantilla asignada de once operarias (seis a tiempo completo y cinco a tiempo parcial) que cubren un total de 70 horas diarias de servicio. El contrato del servicio de limpieza contempla un sistema de informes mensuales sobre la calidad de las distintas tareas de limpieza que se realizan en el edificio, lo cual garantiza la correcta supervisión y ejecución de dicho contrato. En ninguno de los informes mensuales emitidos hasta la fecha sobre esta empresa se ha valorado negativamente la ejecución de las tareas de limpieza.

PÁGINA 17 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$\$
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52
	ID. FIRMA
	MT10Mjix





OBSERVACIONES SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

Compromiso asumido	Observaciones sobre el grado de cumplimiento
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 de informe anual).	Tal y como se detalla en la tabla resumen de la página 5 del presente informe, a lo largo de año 2015 y mediante el uso del impreso normalizado para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, se recibieron en la AEI un total de 19 quejas, 1 sugerencia y ninguna felicitación. En lo que respecta a las quejas, del total de 19 recibidas, 6 de ellas correspondieron realmente a incidencias académicas, por lo que les era de aplicación lo establecido en el procedimiento <i>PAC05-Procedimiento de Apoyo para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias</i> del Sistema de Garantía de Calidad de la EIIC. De las otras 13 quejas, 10 de ellas se refirieron a aspectos del servicio que presta la Biblioteca del edificio. De las 3 quejas restantes, 2 de ellas se refirieron a asuntos cuya resolución no son competencia directa de la Administración del Edificio de Ingenierías (la falta de renovación-recarga de determinados extintores del módulo F del edificio y la inadmisión de una estudiante a un Programa de Doctorado) y 1 queja estuvo relacionada con la tardanza en la resolución de una solicitud y posterior recurso ante la denegación de un reconocimiento de créditos. La única sugerencia recibida en el año 2015 se refirió a poner papeleras en los baños y papeleras para depósito selectivo de residuos en los espacios comunes, actuación que ya ha sido realizada. El hecho de que los estudiantes de la EIIC hayan utilizado en varias ocasiones el impreso normalizado de quejas, sugerencias y felicitaciones para comunicar lo que formalmente eran incidencias académicas, evidencia la necesidad de publicitar adecuadamente entre los usuarios ambas vías de participación en la mejora de los servicios, a efectos de que las diferencien y utilicen correctamente. Por otra parte, el reducido número de sugerencias recibidas, unido al hecho de que no se hayan presentado felicitaciones por escrito (aunque sí se reciben con frecuencia de forma verbal), son indicadores de la necesidad de fomentar entre los usuarios una cultura de presentación formal de sugerencias y felicitaciones como herramienta para participar en la mejora de los servicios públicos. Ambas actuaciones se han incluido en el apartado de acciones de mejora propuestas para el año 2016.

PÁGINA 18 / 22

FIRMADO POR

ID. DOCUMENTO B1yC88P60VZ0qBeJDV7%g\$\$

FECHA FIRMA

ID. FIRMA

78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO

12/06/2017
12:56:52

MT10Mjix





6. REVISIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS Y OTRAS INCIDENCIAS.

REVISIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS		
¿Debe incluirse un nuevo servicio?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de nuevo servicio a incluir
Sí	El servicio de registro de usuarios ante Entidad Certificadora para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física, comenzó a prestarse en el año 2012 en todas las Administraciones de edificio de la ULPGC (existe un mailing del Rector de fecha 25-11-11 dirigido a toda la Comunidad Universitaria comunicando el inicio de este servicio).	Registro de usuarios ante Entidad Certificadora para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física.
		Propuesta de compromiso/s asociado/s
		Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (90% de impresos normalizados disponibles en la página web del edificio, registro de usuarios ante Entidad Certificadora para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física, utilización del correo electrónico, gestión de trámites a través de la Sede Electrónica ULPGC).
		Propuesta de indicador/es asociado/s
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de nuevo servicio a incluir
Sí	La Sede Electrónica y el Registro Electrónico ULPGC entraron oficialmente en funcionamiento con fecha 29-11-11 (el Reglamento de su creación fue publicado en el BOULPGC de 03-11-11 y en el BOC del 28-11-11).	Gestión de trámites a través de la Sede Electrónica ULPGC.
		Propuesta de compromiso/s asociado/s
		Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (90% de impresos normalizados disponibles en la página web del edificio, registro de usuarios ante Entidad Certificadora para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física, utilización del correo electrónico, gestión de trámites a través de la Sede Electrónica ULPGC).
		Propuesta de indicador/es asociado/s

PÁGINA 19 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52	MT10Mjix



REVISIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS		
¿Debe eliminarse un servicio?		
Sí/No	Justificación (en caso de respuesta afirmativa)	Propuesta de servicio a eliminar
No		Propuesta de compromiso/s asociado/s a eliminar
		Propuesta de indicador/es asociado/s a eliminar

OTRAS INCIDENCIAS QUE AFECTEN A LA ACTUAL CARTA DE SERVICIOS	
Procede realizar en la actual Carta de Servicios las siguientes correcciones de redacción:	
- En el apartado de datos de contacto, revisar los teléfonos que aparecen. - En el apartado de Horarios de gestión académica en lugar de "de 10:00 a 13:00" debe decir "de 09:00 a 12:00". - En el apartado de Horarios de gestión económica en lugar de "facturas" debe decir "facturas a pagar en metálico" - A continuación del apartado de Horarios de gestión del edificio añadir "Última actualización: junio 2016". - En el apartado de Misión poner correctamente el nombre del Centro. - En el apartado de Normativa aplicable poner correctamente el nombre del Centro. - En el apartado de Sugerencias y reclamaciones en lugar de "y a través de la página web de la Administración del Edificio de Ingenierías: www.ulpgc.es/adm_el" debe decir "asi como por medios electrónicos a través del enlace de quejas, sugerencias y felicitaciones de la sede electrónica de la ULP GC".	

PÁGINA 20 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDV7%g\$\$
FIRMADO POR	ID. FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	MT10Mjix
FECHA FIRMA	
12/06/2017 12:56:52	



7. ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN.

ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN		
Acción de mejora	Responsable	Plazo límite
1.- Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa y fomentar el uso de las nuevas tecnologías mediante la actualización de la página web de la Administración del Edificio de Ingenierías, con el objetivo de que esté toda la información puesta al día y publicados al menos el 90% de los impresos normalizados que se utilizan en la Unidad.	Administrador	31-12-16
2.- Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa mediante la revisión y mejora de la ubicación, identificación y utilización de las vitrinas y tableros informativos existentes en el edificio.	Administrador	31-12-16
3.- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías avanzando en el uso de la Administración Electrónica, mediante el incremento al 100% del personal funcionario adscrito a la Unidad que realiza la gestión de trámites vía Sede Electrónica ULP GC.	Administrador	31-12-16
4.- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías avanzando en el uso de la Administración Electrónica, mediante el incremento al 100% del personal funcionario adscrito a la Unidad que utiliza el "portafirmas electrónico".	Administrador	31-12-16
5.- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías avanzando en el uso de la Administración Electrónica, mediante el incremento al 100% del personal funcionario adscrito a la Unidad habilitado para la prestación del servicio de registro de usuarios ante Entidad Certificadora para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física.	Administrador	31-12-16
6.- Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de procedimientos, elaborando <i>Manuales de Procedimiento y Normativa</i> de los principales procedimientos que se realizan en la AEI.	Administrador	31-07-16
7.- Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, emitiendo una Circular para regular la cesión de uso de aulas para el estudio en grupo.	Administrador	31-12-16

PÁGINA 21 / 22	ID. DOCUMENTO	BijVC88P60VZ0qBeJDv7%g\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52	MT10Mjix	



ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN (continuación)

Acción de mejora	Responsable	Plazo límite
8.- Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, emitiendo una Circular para establecer el protocolo de preparación de locales para la celebración de determinadas reuniones y eventos oficiales.	Administrador	31-12-16
9.- Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, realizando la migración total de los lectores para el control de acceso al edificio hacia el nuevo sistema de tarjetas de proximidad (Tarjeta Universitaria).	Administrador	30-09-16
10.- Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios, difundiendo adecuadamente entre los usuarios, por un lado, el <i>Reglamento del Sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la ULPGC</i> publicado en el BOULPGC de 03-11-11 y, por otro, el procedimiento de presentación de Incidencias Académicas establecido en el Sistema de Garantía de Calidad de la EIIC, de forma que conozcan ambas vías de participación en la mejora de los servicios, sepan diferenciarlas y utilizarlas correctamente.	Administrador y Subdirector de Calidad y Asuntos Económicos de la EIIC	31-12-16
11.- Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios, diseñando y publicando un cartel orientado a fomentar entre los usuarios la presentación de sugerencias y felicitaciones como herramientas para mejorar los servicios que se les prestan.	Administrador	31-12-16

Las Palmas de Gran Canaria, a 13 de junio de 2016.

EL COORDINADOR DEL EQUIPO DE TRABAJO PARA LA
REVISIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS

Orlando José Socorro Lorenzo

PÁGINA 22 / 22	ID. DOCUMENTO B1jVC88P60VZ0qBeJDv7%g\$\$
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	12/06/2017 12:56:52
	ID. FIRMA
	MT10Mjix

