



**INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO**  
de la  
**CARTA DE SERVICIOS**  
de la  
**Administración del Edificio de**  
**Ingenierías**  
  
**AÑO 2017**

Página 1 de 19

Página 1 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	06/11/2018 14:46:49	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>



## INTRODUCCIÓN

Fomentar la implantación de sistemas de calidad en las universidades españolas se ha convertido en un objetivo prioritario, poniendo especial énfasis en la transparencia y la información al ciudadano y abriendo una vía hacia la acreditación de las titulaciones.

Para ello, es necesaria la evaluación de la gestión y los servicios de las universidades, con el objetivo de definir su trayectoria y las características más relevantes de su situación actual.

La *Administración del Edificio de Ingenierías (AEI)* es la unidad administrativa a la que corresponde la gestión administrativa, económica y de las infraestructuras e instalaciones de la Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles (EIIC), así como de otras estructuras y dependencias que tiene adscritas. La Unidad presta asesoramiento y apoyo a los estamentos del profesorado, estudiantes, personal de administración y servicios y, en general, ciudadanos que demandan información y realizan gestiones relacionadas con los estudios que imparte la referida Escuela, velando en todo momento por el correcto funcionamiento de sus instalaciones.

Para el correcto desempeño de estas funciones la *Administración del Edificio de Ingenierías* cuenta con una valiosa herramienta de gestión de la calidad: su *Carta de Servicios*. Este documento además de informar a los usuarios acerca de los *servicios* que presta la Unidad y la forma de *participar* en la mejora de los mismos, establece unos *compromisos de calidad* en su ejecución, así como unos *indicadores* que permiten evaluar el grado de cumplimiento de aquellos, facilitando de esta manera la mejora continua a través de:

- El análisis de las distintas estrategias encaminadas a definir la orientación y la cultura de calidad del servicio.
- La valoración periódica de sus puntos débiles y puntos fuertes, con el consiguiente establecimiento de acciones de mejora específicas.
- El análisis de la relación con los usuarios y su nivel de satisfacción.

La *Administración del Edificio de Ingenierías* tiene como uno de sus objetivos prioritarios el fomento del uso de las nuevas tecnologías; por ello:

Página 3 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	

- Fomenta entre sus usuarios el uso del correo electrónico y de la Sede Electrónica ULPGC como vía preferente de comunicación y gestión con la Unidad.
- El 100% de su personal funcionario está habilitado para prestar el servicio de registro ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre de usuarios a efectos de la obtención del Certificado Digital de Persona Física.
- Fomenta entre sus usuarios el uso del sistema de Cita Previa.
- Gestiona sus colas de atención presencial al público mediante una moderna aplicación informática denominada *Sistema Inteligente de Gestión de Espera (SIGE)*.

La elaboración anual del presente *Informe de Seguimiento* de su Carta de Servicios garantiza el *mantenimiento de la cultura de la mejora continua* en la Unidad, a través de:

- a) La comprobación del nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos.
- b) La evaluación de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en la Unidad.
- c) El análisis del grado de ejecución de las acciones de mejora previamente planteadas y el establecimiento, en su caso, de nuevas actuaciones.

Página 4 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	06/11/2018 14:46:49	



## DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

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
Secretaría	Mederos Delgado, Esther	Administrativa base	esther.mederos@ulpgc.es	4382
Vocal	Brito Cano, María del Carmen	Gestora	mariadelcarmen.britocano@ulpgc.es	1854
Vocal	Cabrera Martín, María Isabel	Gestora	maria.cabreramartin@ulpgc.es	2896
Vocal	Calero Machín, María Reyes	Administrativa base	maria.calero@ulpgc.es	9848
Vocal	Castellano Bolaños, Carmen Delia	Administrativa base	carmen.castellano@ulpgc.es	1998
Vocal	García Rivero, Ana María	Auxiliar de Conserjería	ana.garcia@ulpgc.es	1863
Vocal	Marrero Peñate, Josefa	Administrativa base	josefa.marrero@ulpgc.es	1855
Vocal	Padrón Talavera, María Angeles	Administrativa base	angeles.patron@ulpgc.es	4381
Vocal	Peñate Meneses, María del Carmen	Administrativa base	maria.penate@ulpgc.es	1845
Vocal	Rodríguez Cabrera, María Soledad	Administrativa base	soledad.rodriguez@ulpgc.es	9880
Vocal	Santana Ortega, María Yolanda	Conserje	maria.santanaortega@ulpgc.es	1863
Vocal	Sarmiento Rodríguez, Benita Esther	Administrativa base	esther.sarmiento@ulpgc.es	1856
Fecha de reunión de seguimiento:				
06-11-18				

Página 5 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

### 1. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos asumidos actualmente en la Carta de Servicios de la Administración del Edificio de Ingenierías aparecen relacionados en el **anexo I** del presente informe.

El grado de cumplimiento de dichos compromisos se evidencia a través del valor obtenido en los indicadores establecidos a tales efectos. Los valores alcanzados en cada uno de dichos indicadores en el año 2017 se detallan en el **anexo II** de este documento.

A continuación, se comenta brevemente cada uno de ellos.

#### 1.1 Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la AEI.

Se ha alcanzado la publicación en la web del **81,08%** de los impresos normalizados que se utilizan en la Unidad, valor muy cercano al establecido en nuestro compromiso, que es del 90%.

La publicación de los impresos que faltan depende de la revisión de determinados procedimientos que les afectan y esperamos alcanzar el referido objetivo a lo largo del año 2018.

#### 1.2 Porcentaje de certificaciones académicas personales (CAP) emitidas en el plazo definido en los compromisos

Este indicador se refiere a CAP sin texto libre y solicitadas de manera presencial (quedan por tanto excluidas las solicitadas a través del correo electrónico o vía Sede Electrónica) y el compromiso establecido es emitir al menos el 75% de ellas dentro de las 24 horas siguientes a la justificación del pago.

El valor alcanzado por este indicador en el año 2017 fue del **97,63%**.

#### 1.3 Porcentaje de autorizaciones de uso de espacios y dependencias realizadas dentro del plazo definido en los compromisos.

Este indicador se calcula en referencia a la utilización de aulas, Sala de Grados 1, Sala de Grados 2, Sala de Juntas y Salón de Actos del Edificio de Ingenierías. En el cómputo del número

Página 6 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	

de usos de las aulas del edificio no se incluye el empleo habitual de las mismas derivado de la ordenación académica oficial de la EIIC. Nuestro compromiso es que al menos el 90% de estas solicitudes sean autorizadas dentro de las 24 horas siguientes.

El valor alcanzado por este indicador en el año 2017 fue del **100%**.

#### 1.4 Número de acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria.

Para calcular el valor alcanzado por este indicador, se tienen en cuenta todo tipo de acciones que tengan como objetivo mejorar la gestión en la Universidad (por ejemplo, participación de miembros de la AEI en reuniones con la Gerencia, Vicerrectorados, OTeA, etc.; asistencia a reuniones de Junta de Centro, Comisión de Garantía de Calidad, Comisión de Programas de Intercambio y Reconocimiento Académico y otras Comisiones del Centro; participación en Grupos de Autoevaluación y de Evaluación Externa; reuniones de calidad, reuniones de coordinación y de debate de normativas para su aplicación en la Unidad, etc.).

En el año 2017 el valor alcanzado por este indicador fue de **26 actuaciones** (el desglose de las mismas se recoge en el Informe específico emitido por el Administrador con fecha 15-02-18); considerando que el valor alcanzado por este indicador en el año 2016 fue de 17 actuaciones, podemos afirmar que estamos consiguiendo fomentar la cultura de la mejora continua de la calidad de los servicios.

#### 1.5 Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.

En el año 2017 se llevó a cabo una Campaña de Encuestas para sondear la satisfacción de los usuarios de la Administración del Edificio de Ingenierías respecto a los servicios recibidos.

Dicha Campaña se extendió desde el 18 de mayo hasta el 16 de junio de 2017 y se obtuvieron un total de doscientos doce (212) cuestionarios cumplimentados por los distintos tipos de usuarios (25 del PAS, 148 del alumnado, 30 del PDI y 9 de otros).

Con fecha 16-03-18 el Gabinete de Evaluación Institucional de la ULPGC emitió el informe definitivo de valoración de dichas encuestas.

Según dicho informe, el valor medio global obtenido en el año 2017 es de **4,16 puntos** en una escala Likert de 1 a 5, lo que equivale a un nivel muy alto de satisfacción.

Con carácter general las valoraciones son mejores por parte del estamento del PDI (con un valor medio de 4,60 puntos) y del PAS (con un valor medio de 4,39 puntos) que por parte del

Página 7 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	

colectivo de estudiantes (que se sitúan en un valor medio de 4,01 puntos). En todo caso se observa una mejoría en el grado de satisfacción de los estudiantes ya que en el año 2016 el valor medio para este estamento se situó en el 3,94.

Ningún aspecto de la calidad del servicio fue valorado por los estudiantes por debajo de los 3,72 puntos de valor medio (lo que equivale a un nivel entre intermedio y alto de satisfacción).

El profesorado valoró especialmente la **empatía** y la **competencia profesional** del personal de la AEI (con valoraciones medias de 4,93 puntos).

Los resultados detallados para cada uno de los ítems y por estamentos se pueden consultar en el **anexo IV** del presente informe.

#### 1.6 Informe anual de seguimiento acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

El cumplimiento del compromiso asociado a este indicador se materializa a través de la emisión del presente *informe de Seguimiento de la Carta de Servicios de la Administración del Edificio de Ingenierías referido al año 2017*.

## 2. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A lo largo de año 2017 se recibieron en la AEI un total de 8 quejas (una de ellas colectiva), 1 sugerencia y 7 felicitaciones.

En lo que respecta a las **quejas** recibidas, se comenta lo siguiente:

- Cinco de ellas estaban relacionadas con competencias ajenas a la AEI.
- Una de ellas hacía referencia a la imposibilidad de realizar la adaptación al Grado en Ingeniería Civil (GIC) desde la *Sede electrónica ULPGC*; efectivamente desde dicha plataforma, por decisión de la Dirección de la EIIC, solamente se puede hacer la adaptación a los siguientes Grados: GIOI, GIDIDP, GIGT y GIQ; por ello, para el trámite de la adaptación al resto de los Grados que imparte el Centro, los estudiantes se han de personar en la Administración del edificio.
- Dos de las quejas (una de ellas colectiva) se referían al trato incorrecto recibido del encargado de la cafetería del edificio.

Página 8 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	

La única **sugerencia** recibida en el año 2017 se refirió a la adquisición por parte de la Biblioteca del edificio de más ejemplares de un libro concreto.

Las **felicitaciones** recibidas en la Unidad se refirieron a la eficacia y profesionalidad del personal de limpieza y del personal de la Administración y de la Conserjería del edificio.

En el **anexo III** del presente informe se resumen los datos relativos a las quejas, sugerencia y felicitaciones referidas en los párrafos anteriores.

El reducido número de sugerencias recibidas evidencia la necesidad de seguir fomentando entre los usuarios una cultura de presentación de sugerencias como herramienta para mejorar los servicios públicos.

### 3. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA

En este apartado se pretende, primero, analizar el grado de ejecución de las acciones de mejora que fueron planteadas en el anterior Informe de Seguimiento; en segundo lugar, realizar una somera valoración de los puntos débiles y fuertes que presenta la AEI y, por último, plantear nuevas actuaciones enfocadas a conseguir disminuir los puntos débiles y reforzar los puntos fuertes detectados.

#### 3.1 Análisis del grado de cumplimiento de las acciones de mejora planteadas en el anterior Informe de Seguimiento.

En el *Informe de Seguimiento* correspondiente al año 2016 se propusieron un total de 13 acciones de mejora para llevar a cabo en el año 2017.

En la siguiente tabla se detallan dichas acciones de mejora y el grado de ejecución alcanzado en cada una en el año 2017.

Página 9 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	06/11/2018 14:46:49	



ANÁLISIS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN EL AÑO 2017 DE LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS			
Acción propuesta	Plazo límite de ejecución	Grado actual de ejecución	Observaciones
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.	30-06-17	<b>81,08%</b>	El grado de ejecución detallado se refiere a la publicación de impresos normalizados. Respecto a la actualización de los contenidos, el grado de ejecución está en el 12,5%
2.- Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa mediante la habilitación de una vitrina específica para publicar información sobre Movilidad Académica de los estudiantes de la EIIC.	31-12-17	<b>100%</b>	
3.- Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa mediante el diseño y publicación de un croquis informativo de la ubicación de las vitrinas instaladas en la planta baja del módulo A del edificio.	31-12-17	<b>25%</b>	Se ha realizado un borrador pero falta su implementación final.
4.- Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa mediante la emisión y publicación en la vitrinas del edificio y en la web de la AEI de un documento resumen de los plazos de matrícula y de otros trámites administrativos del curso académico 2017/2018.	15-07-17	<b>50%</b>	Se ha detallado un 50% de grado de ejecución de esta acción porque, si bien se realizó la publicación en vitrina, la publicación en web AEI no se hizo.
5.- Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la elaboración de <i>Manuales de Procedimiento y Normativa</i> de los ocho principales procedimientos académicos que se realizan en la AEI.	31-12-17	<b>25%</b>	Se ha realizado el borrador de 2 de un total de 8 procedimientos principales del área académica
6.- 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).	31-12-17	<b>80%</b>	Falta migrar los 2 lectores del módulo F, los 2 del módulo B (Sala de Informática de libre acceso) y 2 del módulo C.
7.- Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la emisión de una Circular para regular la cesión de uso de aulas para el estudio en grupo.	31-12-17	<b>100%</b>	Circular 4/2017 de la AEI, emitida el día 10-11-17.
8.- Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la emisión de una Circular para establecer el protocolo de preparación de locales para la celebración de determinadas reuniones y eventos oficiales.	31-12-17	<b>100%</b>	Circular 5/2017 de la AEI, emitida el día 10-11-17.
9.- Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la mejora de la señalética de los baños ubicados en los módulos A y F del edificio.	31-12-17	<b>100%</b>	
10.- Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la reubicación y adecuación en el módulo A de la zona de depósito selectivo de residuos tipo pila, cartuchos de tóner y tinta de impresora-fax-fotocopiadora, teléfonos móviles usados y tapas plásticas.	31-12-17	<b>25%</b>	Aun se está estudiando la ubicación, equipamiento y cartelería más adecuados para llevar a cabo esta acción.
11.- Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios, mediante la mejora del diseño de los Libros de Control de reserva y uso de la Sala de Grados 1, Sala de Grados 2, Sala de Juntas y Salón de Actos del Edificio de Ingenierías, de forma que se facilite la elaboración del Informe vinculado al Indicador número 3 de la CSAEI.	31-01-18	<b>100%</b>	
12.- Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios, mediante la emisión de una Circular regulando el procedimiento interno a seguir para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones en la AEI.	31-12-17	<b>100%</b>	Circular 3/2017 de la AEI, emitida el día 10-11-17.
13.- Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios, mediante la elaboración de un Cronograma de las actuaciones y procedimientos que se realizan a lo largo del año en la AEI.	31-12-17	<b>25%</b>	Se ha realizado un borrador pero falta su implementación final.

Página 10 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	

### 3.2 Análisis de puntos fuertes y débiles de la Unidad.

Los puntos débiles y fuertes que presenta actualmente la Unidad son los siguientes:

#### Puntos débiles

El principal punto débil que tiene actualmente la AEI es el **elevado porcentaje de interinidad de su plantilla** (7 de los 11 trabajadores adscritos a la Administración son funcionarios interinos), lo que supone un riesgo potencial de pérdida del valioso recurso de las habilidades, conocimientos, experiencia y formación acumulados por estas personas en el caso de que sean destinadas a otra Unidad.

Dado que solucionar este punto débil es competencia de instancias superiores a la AEI, la actuación que se considera oportuno impulsar dentro de la Unidad va enfocada hacia la elaboración de *Manuales de Procedimiento* y *Normativa* de los principales procedimientos que se realizan en la AEI, lo cual permitirá minimizar las consecuencias de un posible cambio en la cobertura de los recursos humanos mencionados. Dicha actuación favorecerá, además, mejores resultados en lo que se refiere a la agilidad en la resolución de trámites.

#### Puntos fuertes

En consonancia con lo evidenciado en el Informe de valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2017, se puede afirmar que la **profesionalidad y empatía** del personal adscrito a la Administración del Edificio de Ingenierías, así como su **implicación en los procesos de mejora continua** son puntos fuertes de la Unidad.

### 3.3 Propuesta de acciones de mejora.

Teniendo en cuenta la información detallada en los apartados anteriores, en la tabla que se incluye a continuación se detalla la propuesta de acciones de mejora a realizar en la Unidad a lo largo del año 2018.

En dicha tabla se incluyen tanto actuaciones nuevas como acciones que ya fueron propuestas el año pasado pero que, por diversas circunstancias, no han sido aún ejecutadas en su totalidad.

Página 11 / 19	ID. Documento loSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	

ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN PARA EL AÑO 2018	
Acción propuesta	Plazo límite de ejecución
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 AEI, 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	31-12-18
2. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa mediante el diseño y publicación de un croquis informativo de la ubicación de las vitrinas instaladas en la planta baja del módulo A del edificio.	31-12-18
3. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la emisión de una Circular sobre el procedimiento de cumplimentación del volante de solicitud de asistencia sanitaria en caso de accidente laboral.	31-12-18
4. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la normalización del procedimiento e impreso para la solicitud de servicio de transporte de personas (alquiler de guaguas).	31-12-18
5. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la normalización del procedimiento e impreso para la revisión de calificación final de pruebas de evaluación.	31-12-18
6. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la elaboración de Manuales de Procedimiento y Normativa de los ocho principales procedimientos académicos que se realizan en la AEI.	31-12-18
7. 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).	31-12-18
8. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la reubicación y adecuación en el módulo A de la zona de depósito selectivo de residuos tipo pila, cartuchos de tóner y tinta de impresora-fax-fotocopiadora, teléfonos móviles usados y tapas plásticas.	31-12-18
9. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la mejora de la señalética del garaje del edificio.	31-12-18
10. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la mejora de la señalética de los accesos perimetrales (cancelas) del edificio.	31-12-18
11. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la mejora del local y del equipamiento del Office de la Administración del edificio.	31-12-18
12. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la adquisición de nuevo equipamiento informático para el Local de control de accesos del edificio y para la Sala de reuniones de la AEI.	31-12-18
13. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la realización de un croquis de la ubicación de las rejillas de desagüe existentes en los patios exteriores del edificio.	31-12-18
14. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la realización de un croquis de la ubicación de los focos exteriores y de los mecanismos (palanca-reloj) que los accionan.	31-12-18
15. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la realización de un estudio sobre la conveniencia de instalar sistemas de iluminación de accionamiento automático en determinadas zonas del edificio.	31-12-18
16. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios, mediante la elaboración de un Cronograma de las actuaciones y procedimientos que se realizan a lo largo del año en la AEI.	31-12-18

Página 12 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	

## ANEXOS

### Anexo I. Tabla de compromisos e indicadores asociados

TABLA DE COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS	
Compromisos	Nº del Indicador 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 posibilidad de obtener cita previa <i>on-line</i> o por teléfono, 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.	1
2. 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).	1
3. 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 y la confirmación del 90% de las contrataciones del servicio de alquiler de guaguas en las 72 horas siguientes a su solicitud.	2, 3, 7
4. Velar por la disponibilidad de las instalaciones y por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa (cafetería, limpieza, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad, etc.).	3, 5
5. 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).	4, 5, 6

### Anexo II. Tabla de indicadores: valores alcanzados en el año 2017

MEDICIÓN REFERIDA AL AÑO 2017 DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS	
Descripción indicador	Valor alcanzado en el año 2017
1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la Administración del edificio.	81,08%
2. Porcentaje de certificaciones académicas personales emitidas en el plazo definido en los compromisos.	97,63%
3. Porcentaje de autorizaciones de uso de espacios y dependencias dentro del plazo definido en los compromisos.	100%
4. Número de acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria.	26
5. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	Informe definitivo del GEI remitido a la AEI el 16/03/18
6. Informe anual de seguimiento acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	Informe de Seguimiento correspondiente al año 2017, aprobado por el Equipo de Seguimiento de la CSAEI con fecha 06/11/18
7. Porcentaje de confirmaciones de contratación de servicio de alquiler de guagua realizadas en el plazo definido en los compromisos.	100%

Página 13 de 19

Página 13 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	06/11/2018 14:46:49	

**Anexo III. Tabla resumen de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2017**

R. E.	Fecha	Tipo de documento <sup>(1)</sup>			Asunto	Observaciones
		Q	S	F		
188	31-01-17	X			Queja de un estudiante de la EIIC por la mala calidad de conexión a Internet en el Edificio de Ingenierías.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
411	17-02-17	X			Queja de 16 estudiantes de la EIIC por trato descortés por parte del personal de la Cafetería del edificio.	
80957	20-06-17			X	Felicitación del Vicerrector de Estudiantes de la ULPGC al PAS y personal de limpieza del edificio por el apoyo prestado en la celebración de las pruebas EBAU 2017.	
1107	04-07-17			X	Felicitación del Director de la Cátedra ENDESA RED de la ULPGC a dos miembros del PAS de la AEI por la celeridad en la realización de determinadas gestiones.	
1195	14-07-17			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC por la atención profesional y eficaz prestada por un miembro del PAS de la AEI.	
1196	14-07-17			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC por la atención profesional y eficaz prestada por un miembro del PAS de la AEI.	
1197	14-07-17			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC por la atención profesional y eficaz prestada por un miembro del PAS de la AEI.	
1278	20-07-17			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC por la agilidad en la atención y la capacidad resolutoria demostrada por un miembro del PAS de la AEI.	
82040	25-07-17	X			Queja de un estudiante de la EIIC por la imposibilidad de realizar telemáticamente la adaptación al Grado en Ingeniería Civil.	Por decisión de la EIIC, a través de la Sede electrónica ULPGC solamente se puede hacer la adaptación a los siguientes Grados del Centro: GIOI, GIDIDP, GIGT y GIQ
1579	02-08-17		X		Sugerencia de una estudiante de la EIIC relativa a la adquisición por parte de la Biblioteca del edificio de más ejemplares de un libro concreto.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
2061	25-09-18	X			Queja de un estudiante de la EIIC por encontrarse fuera de servicio el Comedor Univ. del Campus de Tafira.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
2243	11-10-17	X			Queja de una estudiante de la EIIC por falta de información respecto a la fecha de inicio y finalización del curso de armonización de matemáticas.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
2244	11-10-17	X			Queja de una estudiante de la EIIC por falta de información respecto a la fecha de inicio y finalización del curso de armonización de matemáticas.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
2546	22-11-17	X			Queja presentada por dos estudiantes de la EIIC por trato descortés y malas condiciones higiénicas de la cafetería del edificio.	
e-mail recibido	18-12-17			X	Felicitación de la Directora de Retos y Emprendimiento del Vicerrectorado de Empresa, Emprendimiento y Empleo de la ULPGC por el buen servicio prestado por el personal de Conserjería del edificio en relación con el evento celebrado el día 16-12-17.	
2680	18-12-17	X			Queja de un profesor de la EIIC por el retraso en el pago de la nómina al personal de limpieza del edificio.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI

(1): Leyenda tipo de documento → Q: queja, S: sugerencia, F: felicitación.

Página 14 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	06/11/2018 14:46:49	



Anexo IV. Resultados de la valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2017

ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

1.MUESTRA TOTAL (ESTUDIANTES, PDI,PAS)		N	Media	Desviación estándar
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.		210	4,30	,933
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.		211	4,48	,875
3. El personal demuestra competencia profesional.		211	4,29	1,055
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.		211	4,35	,975
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.		211	4,20	1,038
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.		207	3,99	,995
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.		211	4,19	1,062
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.		210	3,94	1,083
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.		210	3,99	1,047
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.		205	3,87	1,063

Página 15 / 19		ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$		
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria				
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma		
ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO		06/11/2018 14:46:49		



ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

<b>2. ESTUDIANTES</b>		N	Media	Desviación estándar
1.	El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	147	4,11	1,001
2.	El trato del personal ha sido considerado y amable.	147	4,36	,958
3.	El personal demuestra competencia profesional.	148	4,09	1,154
4.	El personal me ha dispensado una atención personalizada.	147	4,15	1,069
5.	Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	147	4,00	1,098
6.	La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	146	4,05	,992
7.	El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	147	3,99	1,156
8.	He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	146	3,77	1,155
9.	La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	147	3,82	1,102
10.	Los medios de difusión de la información son los adecuados.	145	3,72	1,057

Página 16 / 19		ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria			
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO		Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	



ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

	N	Media	Desviación estándar
<b>3.PDI</b>			
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	30	4,90	,305
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	30	4,87	,346
3. El personal demuestra competencia profesional.	29	4,93	,258
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	30	4,93	,254
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	30	4,83	,531
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	30	3,73	1,081
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	30	4,73	,521
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	30	4,43	,728
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	29	4,41	,682
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	27	4,22	1,050

Página 17 / 19		ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria			
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO		Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	

ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

	N	Media	Desviación estándar
<b>4.PAS</b>			
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	24	4,54	,658
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	25	4,68	,627
3. El personal demuestra competencia profesional.	25	4,60	,645
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	25	4,68	,557
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	25	4,48	,823
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	23	3,83	,887
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	25	4,52	,653
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	25	4,16	,850
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	25	4,24	,926
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	25	4,16	1,028

Página 18 / 19	ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	



ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

5. SATISFACCIÓN GLOBAL (INDICADOR PARA CARTA DE SERVICIOS)			
<b>SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA</b>			
N	212	Media	4,16
		Desviación estándar	0,83929

Población general (N)	Infinita
Muestra general (n)	210
Nivel de heterogeneidad	50
Margen de error	6,68
Nivel de confianza	95

Página 19 / 19		ID. Documento IoSsS4X9H8JdJ75a5vfAuw\$\$	
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria			
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSE SOCORRO LORENZO		Fecha de firma 06/11/2018 14:46:49	