



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

Año 2018

Página 1 de 25

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	15/05/2019 14:13:27	

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>

INDICE:

INTRODUCCIÓN	3
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	5
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS	6
1. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	6
2. ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	9
3. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA	10
ANEXOS	
ANEXO I: Tabla de compromisos e indicadores asociados	16
ANEXO II: Tabla de indicadores: valores alcanzados en 2018	16
ANEXO III: Tabla resumen de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2018	17
ANEXO IV: Resultados de valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2018	20

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13OPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	15/05/2019 14:13:27	

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:

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	15/05/2019 14:13:27	

- 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	



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 Ángeles	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:				
15-05-19				

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	

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 2018 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 **83,75%** 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 2019.

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 2018 fue del **100,00%**.

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	

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 2018 fue del **97,98%**.

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 2018 el valor alcanzado por este indicador fue de **28 actuaciones** (el desglose de las mismas se recoge en el Informe específico emitido por el Administrador con fecha 11-03-19); considerando que el valor alcanzado por este indicador en el año 2016 fue de 17 actuaciones y que en el año 2017 fue de 26 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 2018 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 20 de abril hasta el 18 de mayo de 2018 y se obtuvieron un total de noventa y cinco (95) cuestionarios cumplimentados por los distintos tipos de usuarios (30 del PAS, 40 del alumnado, 23 del PDI y 2 de otros).

Con fecha 26-02-19 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 2018 es de **4,09** puntos en una escala Likert de 1 a 5, lo que equivale a un nivel muy alto de satisfacción.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	

Con carácter general las valoraciones son mejores por parte del estamento del PAS (con un valor medio de 4,52 puntos) y del PDI (con un valor medio de 4,31 puntos) que por parte del colectivo de estudiantes (que se sitúan en un valor medio de 3,66 puntos).

Ningún aspecto de la calidad del servicio fue valorado por los estudiantes por debajo de los 3,28 puntos de valor medio (lo que equivale a un nivel entre intermedio y alto de satisfacción). El aspecto peor valorado (3,28 puntos) fue la adecuación de los medios de difusión de la información, por lo que hay que dedicar mayores esfuerzos a la actualización y adecuación a la demanda de la página web de la AEI. Por otra parte, el aspecto mejor valorado por los estudiantes (4,10 puntos) fue la consideración y amabilidad del personal al prestar el servicio.

El profesorado valoró especialmente la empatía, amabilidad, competencia profesional y capacidad resolutoria del personal de la AEI (valorando de media todos estos aspectos con 4,74 puntos o más).

El aspecto mejor valorado por el PAS fue la atención personalizada (puntuada de media con 4,73 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 2018*.

1.7 Porcentaje de confirmaciones de contratación de servicio de alquiler de guagua realizadas en el plazo definido en los compromisos.

El compromiso recogido en la Carta de Servicios es confirmar al menos el 90% de las contrataciones de servicio de alquiler de guagua en las 72 horas siguientes a su solicitud.

El valor alcanzado por este indicador en el año 2018 fue del **100,00%**.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	

2. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A lo largo de año 2018, a través del registro de documentación GEISER, de la Sede electrónica ULPGC o del correo electrónico, se recibieron en la AEI un total de siete (7) quejas, una (1) sugerencia y veintisiete (27) felicitaciones.

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

- Cuatro de ellas estaban relacionadas con competencias ajenas a la AEI.
- Otra de ellas hacía referencia a la supuesta falta de empatía y amabilidad de un miembro del PAS de la AEI al atender a una estudiante de la EIIC que tenía pendientes pagos de su matrícula. Esta incidencia fue comentada y aclarada en el informe de fecha 04-05-18 emitido por el Administrador del edificio.
- Otra de ellas se refería a haber recibido en la AEI un estudiante de la EIIC información presencial errónea respecto al procedimiento de obtención de una certificación académica personal a través de la Sede Electrónica de la ULPGC que incluyera la nota media ponderada del expediente. Esta incidencia fue comentada y aclarada en el informe de fecha 29-06-18 emitido por el Administrador del edificio.
- Por último, otra de ellas se debió a la imposibilidad de un estudiante de la EIIC para obtener cita previa a través de la aplicación on-line de la ULPGC para ser atendido en la AEI. Esta incidencia fue comentada y aclarada en el informe de fecha 11-10-18 emitido por el Administrador del edificio.

La única sugerencia recibida en el año 2018 se refirió a posibles mejoras planteadas por una estudiante de la EIIC respecto al procedimiento de información y gestión documental de los TFT.

En lo que respecta a las veintisiete felicitaciones recibidas, se comenta lo siguiente:

- Veinte de ellas estaban relacionadas con competencias ajenas a la AEI.
- Dos de ellas fueron remitidas por la Directora de Calidad del Vicerrectorado de Calidad con motivo de las buenas prácticas de la AEI en relación con la programación y la difusión de la Campaña 2018 de encuestas de satisfacción de usuarios de la Unidad.
- Cuatro de ellas fueron presentadas por tres estudiantes y un egresado de la EIIC con motivo de la profesionalidad, amabilidad, empatía y capacidad resolutive demostradas por varios miembros de la plantilla de personal administrativo de la AEI.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 9 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	15/05/2019 14:13:27	

- Finalmente, una de ellas fue presentada por una empresa externa con motivo de la colaboración y amabilidad mostradas por el Administrador y por el personal de Conserjería en la organización de la Jornada de Energías Renovables celebrada en el edificio el día 25-10-18.

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 (solamente una) 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 2017 se propusieron un total de 16 acciones de mejora para llevar a cabo en el año 2018.

En la tabla que se incluye a continuación se detallan dichas acciones de mejora y el grado de ejecución alcanzado en cada una en el año 2018.

De las dieciséis (16) actuaciones propuestas para el año 2018, se llevaron a cabo totalmente cinco (5) de ellas y las once (11) restantes están actualmente en distintos grados de ejecución por las circunstancias que se comentan en la columna de *observaciones*. Se considera oportuno mantener éstas últimas como acciones de mejora para el año 2019, con el objeto de poder concluir las satisfactoriamente para poder así eliminar o disminuir determinados puntos débiles de la Unidad.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 10 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	



ANÁLISIS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN EL AÑO 2018 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 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	83,78%	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 25%
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	100%	
3.- Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la emisión de una Circular sobre el procedimiento de cumplimiento del volante de solicitud de asistencia sanitaria en caso de accidente laboral.	31-12-18	25%	Se ha realizado un borrador de la Circular, pero antes de emitirla falta aclarar con el SORI determinados aspectos relativos a los becarios de colaboración de la ULPGC.
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	25%	Se ha realizado un borrador del impreso normalizado y del procedimiento a aplicar. Actualmente pendiente de consensuar con la Dirección de la EIC.
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	25%	Se ha realizado un borrador del impreso normalizado y del procedimiento a aplicar. Actualmente pendiente de consensuar con la Dirección de la EIC.
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	25%	Se ha realizado el borrador de 2 de un total de 8 procedimientos principales del área académica.
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	100%	
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	0%	Aun no se ha podido abordar el estudio de la ubicación, equipamiento y cartelería más adecuados para llevar a cabo esta acción.
9.- Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la mejora de la señalética del garaje del edificio.	31-12-18	25%	Se ha actualizado la señalética del local de depósito temporal de residuos peligrosos. Pendiente actuaciones en el resto de señalética del garaje.
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	25%	Se ha realizado un croquis con la ubicación de las cancelas perimetrales del edificio. Falta implementar la señalética correspondiente.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 11 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	

ANÁLISIS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN EL AÑO 2018 DE LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS (continuación)				
	Acción propuesta	Plazo límite de ejecución	Grado actual de ejecución	Observaciones
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	100%	
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	100%	
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	100%	
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	50%	Se ha realizado el borrador pero falta la digitalización final del croquis.
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	0%	Actuación pendiente de abordar.
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	25%	Documento actualmente en fase de elaboración.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 12 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	15/05/2019 14:13:27	

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 sigue teniendo la AEI es el **elevado porcentaje de interinidad de su plantilla** (7 de las 11 trabajadoras adscritas a la Administración son funcionarias interinas), 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, que se recoge con el número 6 en la tabla de propuesta de acciones de mejora para el año 2019 favorecerá, además, mejores resultados en lo que se refiere a la agilidad en la resolución de trámites.

Otros puntos débiles relevantes detectados en la Unidad son los siguientes:

- Diversos contenidos de la página web del Edificio de Ingenierías - especialmente los apartados correspondientes a los procedimientos de gestión académica - están obsoletos, por lo que es necesaria su revisión y actualización.
- El procedimiento e impreso para gestionar las solicitudes de servicio de transporte de personas (alquiler de guaguas) necesitan ser revisados, para su normalización y actualización.
- No se han normalizado el procedimiento y el impreso para gestionar las solicitudes de revisión de calificación final de pruebas de evaluación.
- No se han normalizado el procedimiento y el impreso para gestionar las solicitudes de certificación de plan de estudios, programas de asignaturas y rendimiento académico en la EIIIC, para tramitar en el extranjero la homologación de título oficial o la convalidación parcial de estudios de educación superior.
- Los usuarios confunden el procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones con el procedimiento de gestión de incidencias académicas, por lo que es necesario mejorar la información pública al respecto.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 13 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	15/05/2019 14:13:27	

Puntos fuertes

En consonancia con lo evidenciado en el Informe de valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2018, se puede afirmar que la **amabilidad**, la **empatía**, la **competencia profesional** y la **capacidad resolutive** 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 2019.

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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 14 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	15/05/2019 14:13:27	

ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN PARA EL AÑO 2019	
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.	31-12-19
2. 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.	31-12-19
3. 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).	31-12-19
4. 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.	31-12-19
5. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la normalización del procedimiento e impreso para la solicitud de certificación de plan de estudios, programas de asignaturas y rendimiento académico en la EIIC, para tramitar en el extranjero la homologación de título oficial o la convalidación parcial de estudios de educación superior.	31-12-19
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 gestiona la AEI.	31-12-19
7. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la normalización del procedimiento e impreso para la realización en la EIIC de los requisitos formativos complementarios necesarios para la homologación de un título extranjero a un título universitario oficial español.	31-12-19
8. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la propuesta por parte del Administrador del edificio en la Comisión de Garantía de Calidad de la EIIC de la revisión del PAC-05 - Procedimiento de Apoyo al Centro para la Gestión de las Incidencias Académicas.	31-12-19
9. 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.	31-12-19
10. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la mejora de la señalética del garaje del edificio.	31-12-19
11. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la mejora de la señalética de los accesos perimetrales (cancelas) del edificio.	31-12-19
12. 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.	31-12-19
13. 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.	31-12-19
14. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante el establecimiento de un protocolo de comunicación a las empresas de las normas de régimen interno para la realización de obras en el Edificio de Ingenierías.	31-12-19
15. 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.	31-12-19

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 15 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	

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 2018

MEDICIÓN REFERIDA AL AÑO 2018 DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS	
Descripción indicador	Valor alcanzado en el año 2018
1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la Administración del edificio.	83,78%
2. Porcentaje de certificaciones académicas personales emitidas en el plazo definido en los compromisos.	100,00%
3. Porcentaje de autorizaciones de uso de espacios y dependencias dentro del plazo definido en los compromisos.	97,98%
4. Número de acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria.	28
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 2018, aprobado por el Equipo de Seguimiento de la CSAEI con fecha 15/05/19
7. Porcentaje de confirmaciones de contratación de servicio de alquiler de guagua realizadas en el plazo definido en los compromisos.	100%

Página 16 de 25

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 16 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	

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>

Anexo III. Tabla resumen de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2018

R. E.	Fecha	Tipo de documento ⁽¹⁾			Asunto	Observaciones
		Q	S	F		
190	26-01-18		X		Sugerencia de una estudiante de la EIIC relativa a posibles mejoras en el procedimiento de información y gestión documental de los TFT.	Asunto que atañe tanto a la AEI como a la EIIC
323	08-02-18	X			Queja de una estudiante de la EIIC relativa a falta de cobertura de la WIFI en la última planta del módulo F del Edificio de Ingenierías.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800003357	16-03-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC a la Delegación de Estudiantes del Centro por haber organizado en el pasado mes de febrero unas Jornadas de Difusión y Promoción de las Ingenierías.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004251	05-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC al profesor de la asignatura "Ciencia de los materiales", del GIDIDP, por su profesionalidad y buena metodología docente.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004252	05-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC al profesor de la asignatura "Física I", del GIDIDP, por su profesionalidad y buena metodología docente.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004317	09-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC a una profesora del Centro por su apoyo en relación con la organización de las Jornadas de Difusión y Promoción de las Ingenierías y por la orientación para las charlas sobre la acción tutorial a través del programa <i>Labora</i> .	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004417	10-04-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC al profesor de la asignatura "Expresión gráfica", del GIOI y DGIOI-ADE, por su profesionalidad y buena metodología docente.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004419	10-04-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC al profesor de prácticas de laboratorio de la asignatura "Ciencia de los materiales", del GIOI y DGIOI-ADE, por su metodología docente motivadora.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004423	10-04-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC a un profesor del GIOI y DGIOI-ADE, por su profesionalidad y buena metodología docente.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004426	10-04-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC a una profesora del GIOI y DGIOI-ADE, por su profesionalidad y buena metodología docente.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004429	10-04-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC a la profesora de la asignatura "Informática y programación", del GIOI y DGIOI-ADE, por su profesionalidad y buena metodología docente.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004432	10-04-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC al profesor de la asignatura "Informática industrial", del GIEIA, por su profesionalidad y buena metodología docente.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004437	10-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC a un profesor del Centro por su implicación con los estudiantes y su dinámica docente.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004449	10-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC a una profesora del Centro por su profesionalidad y empatía en su actividad docente.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004451	10-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC a un profesor del Centro por su profesionalidad y dedicación.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004464	10-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC a una profesora del Centro por la amabilidad, empatía y profesionalidad mostradas en su labor de tutorización de los estudiantes.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004475	10-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC a la Bibliotecaria Jefa de Ingenierías por su implicación y apoyo en la celebración de las Jornadas de Difusión y Promoción de las Ingenierías.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004480	10-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC por la profesionalidad, empatía y capacidad resolutiva demostrada por un miembro del PAS de la AEI.	

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 17 / 25	ID. Documento 85wDgebyXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	

R. E.	Fecha	Tipo de documento ⁽¹⁾			Asunto	Observaciones
		Q	S	F		
O00014625e 1800004481	10-04-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC a un profesor del GIEIA, por su colaboración en la celebración de las Jornadas de Puertas Abiertas 2018 y su buen hacer como Presidente de la CAD de dicho Grado.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004482	10-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC a la Bibliotecaria Jefa de Ingenierías por su implicación y apoyo en la celebración de las Jornadas de Difusión y Promoción de las Ingenierías y en las Jornadas de Puertas Abiertas 2018, así como por su apoyo a los estudiantes a través de los cursos de la biblioteca.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004486	10-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC a una profesora del Centro por su labor docente y por la empatía mostrada en su actividad de tutorización de los estudiantes del Centro.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004488	10-04-18			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC por la profesionalidad, empatía y capacidad resolutoria demostrada por un miembro del PAS de la AEI.	
O00014625e 1800004490	10-04-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC a la Bibliotecaria Jefa de Ingenierías por su implicación y apoyo en la celebración de las Jornadas de Difusión y Promoción de las Ingenierías y en las Jornadas de Puertas Abiertas 2018, así como por su apoyo a los estudiantes a través de los cursos de la biblioteca.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800004491	10-04-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC a un profesor del Centro por su implicación con los estudiantes y excelente labor docente.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800005161	23-04-18	X			Queja de una estudiante de la EIIC por supuesta falta de empatía y de respeto por parte de un miembro del PAS de la AEI.	Ver informe emitido por el Administrador del edificio con fecha 04/05/18
Correo recibido	26-04-18			X	Felicitación de la Directora de Calidad del Vicerrectorado de Calidad de la ULPGC, por las buenas prácticas en la difusión de la Campaña de encuestas 2018 de la AEI.	
Correo recibido	30-04-18			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC por la profesionalidad, empatía y amabilidad demostrada por varios miembros del PAS de la AEI.	
Correo recibido	09-05-18			X	Felicitación de la Directora de Calidad del Vicerrectorado de Calidad de la ULPGC, por las buenas prácticas en la elaboración del documento de Programación de la Campaña de encuestas 2018 de la AEI.	
Correo recibido	24-05-19			X	Felicitación de un egresado de la EIIC (ingeniería Química) por la amabilidad y el buen hacer demostrados por el personal de la AEI.	
Expediente de Sede electrónica 91036	22-06-18	X			Queja de un estudiante de la EIIC por haber recibido información presencial errónea en la AEI respecto a la obtención, a través de la sede electrónica ULPGC, de una certificación académica personal que incluyera la nota media ponderada de su expediente.	Ver informe emitido por el Administrador del edificio con fecha 29/06/18
O00008292e 1800015083	17-08-18	X			Queja de un estudiante de la EIIC por el cierre de la AEI en agosto.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1800019036	01-10-18	X			Queja de un estudiante de la EIIC por no poder obtener cita previa a través de la aplicación on-line de la ULPGC para ser atendido en la AEI.	Ver informe emitido por el Administrador del edificio con fecha 11/10/18
Correo recibido	06-11-18			X	Felicitación de una empresa externa al Administrador y al personal de Conserjería del EI por la colaboración y amabilidad demostrada en la organización de la Jornada de Energías Renovables el día 25-10-18.	
O00014625e 1800023123	14-11-18	X			Queja de una estudiante de la EIIC por supuesta inadecuación de los proyectos docentes en la titulación de GITN.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 18 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	

R. E.	Fecha	Tipo de documento ⁽¹⁾			Asunto	Observaciones
		Q	S	F		
Expediente de Sede electrónica 96636	29-11-18	X			Queja de una estudiante de la EIIC por no haber recibido aún la carpeta de la ULPGC.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 19 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	15/05/2019 14:13:27	



Anexo IV. Resultados de la valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2018

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS:

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL TOTAL DE LA MUESTRA (AÑO 2018)				
EDIFICIO DE INGENIERÍAS				
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	95	4,27	0,994	
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	94	4,48	0,877	
3. El personal demuestra competencia profesional.	94	4,22	1,079	
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	95	4,40	0,994	
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	95	4,24	0,975	
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	93	3,77	1,075	
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	95	4,05	1,124	
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	92	3,84	1,170	
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	93	3,88	1,141	
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	93	3,78	1,206	

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 20 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO (AÑO 2018)

EDIFICIO DE INGENIERÍAS

PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	40	3,75	1,235
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	39	4,10	1,165
3. El personal demuestra competencia profesional.	40	3,68	1,347
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	40	3,95	1,280
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	40	3,80	1,181
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	40	3,65	1,167
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	40	3,58	1,318
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	40	3,33	1,248
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	40	3,43	1,318
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	40	3,28	1,358

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 21 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA OPCIÓN "OTROS" (AÑO 2018)

EDIFICIO DE INGENIERÍAS

PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	2	4,50	0,707
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	2	5,00	0
3. El personal demuestra competencia profesional.	2	4,50	0,707
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	2	4,00	1,414
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	2	3,50	0,707
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	2	4,50	0,707
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	2	4,00	1,414
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	2	3,00	0
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	2	4,00	0
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	2	4,50	0,707

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 22 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	15/05/2019 14:13:27	



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (AÑO 2018)				
EDIFICIO DE INGENIERÍAS				
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	30	4,57	0,568	
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	30	4,63	0,490	
3. El personal demuestra competencia profesional.	29	4,55	0,632	
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	30	4,73	0,521	
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	30	4,67	0,606	
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	29	4,14	0,915	
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	30	4,43	0,679	
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	30	4,57	0,626	
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	30	4,40	0,770	
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	30	4,47	0,730	

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 23 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (AÑO 2018)

EDIFICIO DE INGENIERÍAS

PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	23	4,78	0,422
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	23	4,87	0,344
3. El personal demuestra competencia profesional.	23	4,74	0,449
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	23	4,78	0,422
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	23	4,52	0,593
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	22	3,45	1,011
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	23	4,39	0,941
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	20	3,85	1,137
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	21	4,00	0,949
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	21	3,71	1,007

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 24 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	15/05/2019 14:13:27	



SATISFACCIÓN GENERAL DE LA MUESTRA:

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LA MUESTRA (AÑO 2018)			
EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA	94	4,09	1,06

Nota 1: La encuesta utiliza una escala de satisfacción tipo Likert con 5 niveles de respuesta:

ESCALA DE SATISFACCIÓN UTILIZADA EN EL CUESTIONARIO				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota 2: El informe completo de resultados de satisfacción de los usuarios correspondiente al año 2018 puede ser consultado en la web de la AEI, apartado "evidencias documentales de gestión de la calidad en la AEI" (<https://www.ulpgc.es/admei/evidencias-documentales-gestion-calidad-aei>).

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 25 / 25	ID. Documento 85wDgebYXcXYH13QPTj86A\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 15/05/2019 14:13:27	