



**INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO**  
**de la**  
**CARTA DE SERVICIOS**  
**de la**  
**Administración del Edificio de**  
**Ingenierías**  
  
**AÑO 2019**

Página 1 de 24

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	23/04/2021 11:21:31	

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, así como la certificación de la implantación de los Sistemas de Gestión de la Calidad de los Centros que las imparten y cualquier otra certificación que vale la calidad, tanto de los servicios prestados por la administración como de aquellos a los que presta apoyo.

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, en relación con el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los usuarios y su participación en la mejora del servicio, entre otros.

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.

Página 3 de 24

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3lA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

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>

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

- 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 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	



## 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
Secretaria	Mederos Delgado, Esther	Administrativa base	esther.mederos@ulpgc.es	4382
Vocal	Brito Cano, María del Carmen	Gestora	maridela@carmen.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	delia.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.padron@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:				
22-04-21				

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3lA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

## 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. En el **anexo II** de este documento se detallan los valores alcanzados en cada uno de dichos indicadores en el año 2019. A continuación, se comenta brevemente cada uno de ellos.

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

En el año 2019 se ha alcanzado la publicación en la web del **90,48%** de los impresos normalizados que se utilizan en la Unidad, valor ligeramente superior 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 100% antes de finales del año 2021.

#### 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 2019 fue del **91,76%**, muy por encima del valor establecido en nuestro compromiso.

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

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 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 a su solicitud de uso.

El valor alcanzado por este indicador en el año 2019 fue del **99,30%**, muy por encima del valor establecido en nuestro compromiso.

#### 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 2019 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 17-03-21); considerando que los valores alcanzados por este indicador en los años 2016, 2017 y 2018 fueron, respectivamente, de 17, 26 y 29 actuaciones, podemos afirmar que continuamos en la línea del fomento de 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 2019 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 25 de abril hasta el 17 de mayo de 2019 y se obtuvieron un total de ciento cuarenta (140) cuestionarios cumplimentados por los distintos tipos de usuarios (17 del PAS, 85 del alumnado, 35 del PDI y 3 de otros).

Con fecha 23-01-20 el Gabinete de Evaluación Institucional de la ULPGC emitió el informe definitivo de valoración de dichas encuestas.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

Según dicho informe, el valor medio global obtenido en el año 2019 es de **4,07** 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 PAS y del PDI (en ambos casos con un valor medio de 4,29 puntos) que por parte del colectivo de estudiantes (que se sitúan en un valor medio de 3,88 puntos).

Ningún aspecto de la calidad del servicio fue valorado por los estudiantes por debajo de los 3,56 puntos de valor medio (lo que equivale a un nivel entre intermedio y alto de satisfacción). Los dos aspectos peor valorados (con 3,56 y 3,66 puntos respectivamente) fueron los relacionados con la *observación de mejoras en el funcionamiento* y con la *utilidad de la información que difunde la Unidad*, por lo que hay que dedicar mayores esfuerzos a publicitar dichas mejoras y a coordinar, homogeneizar y actualizar la información que se facilita a los usuarios, tanto a través de la página web de la AEI como por otras vías. Por otra parte, el aspecto mejor valorado por los estudiantes (4,26 puntos) fue la **consideración y amabilidad del personal** al prestar el servicio.

Tanto el profesorado como el PAS valoraron especialmente la **empatía, amabilidad, competencia profesional, capacidad resolutive y atención personalizada** del personal de la AEI (valorando de media todos estos aspectos con 4,38 puntos o más).

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 2019*.

#### 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 2019 fue del **100,00%**.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

## 2. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A lo largo de año 2019, a través del registro de documentación GEISER, de la Sede electrónica ULPGC o del correo electrónico, se recibieron en la AEI un total de nueve (9) quejas, ninguna (0) sugerencia y nueve (9) felicitaciones.

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

- Siete de ellas estaban relacionadas con competencias ajenas a la AEI.
- Otra de ellas se debió a que un estudiante de la EIIC no había podido realizar el día 28/01/19 las gestiones para solicitar su título (el interesado había realizado la defensa de su TFG el día 23/01/19, esto es, tres días hábiles antes). El interesado tramitó finalmente su título con fecha 01/02/19. Esta incidencia fue comentada y aclarada en el informe de fecha 01-02-19 emitido por el Administrador del edificio.
- Por último, otra de ellas se debió a una incidencia sufrida por un estudiante en el baño de la planta baja del módulo A del edificio, relacionada con la limpieza de dicho local (restos de lejía existentes en la encimera de uno de los lavabos le produjeron decoloración en la ropa). La propia empresa de limpieza abonó al interesado el importe de la prenda dañada. Esta incidencia fue comentada y aclarada en el informe de fecha 13-12-19 emitido por el Administrador del edificio.

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

- Una de ellas estaba relacionada con competencias ajenas a la AEI.
- Cinco de ellas fueron presentadas por una profesora, tres estudiantes y un egresado de la EIIC con motivo de la profesionalidad, amabilidad y capacidad resolutive demostradas por varios miembros de la plantilla de personal administrativo de la AEI.
- Otra de ellas fue remitida por el Vicerrector de Estudiantes y Deportes por la profesionalidad y buen hacer mostrados por el personal de conserjería, limpieza, reprografía y por el Administrador de Ingenierías, en relación con la celebración de las pruebas EBAU los días 5, 6 y 7 de junio de 2019.
- Otra de ellas fue presentada por la Unidad de Gestión del Conocimiento (Dirección de Organización Científica y Promoción de la Investigación, Vicerrectorado de Investigación,

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 9 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

Innovación y Transferencia de la ULPGC), por la buena atención y organización del personal de Conserjería de Ingenierías en la celebración en el Salón de Actos del edificio de la Investidura de Nuevos Doctores y Presentación de Memoria de Investigación el 21/01/19.

- Finalmente, una de ellas fue presentada por un miembro de un Tribunal de defensa de TFG de la EIIC por el buen hacer demostrado por el personal de conserjería del edificio en relación con la preparación del local para dicho evento.

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

La circunstancia de no haberse recibido ninguna sugerencia, 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 2018 se propusieron un total de 15 acciones de mejora para llevar a cabo en el año 2019.

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 2019.

De las quince (15) actuaciones propuestas para el año 2019, se llevaron a cabo totalmente tres (3) de ellas y las doce (12) restantes están actualmente en distintos grados de ejecución por las circunstancias que se comentan en la columna de *observaciones*. Se considera oportuno mantener estas últimas como acciones de mejora para el año 2021, 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 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	



**ANÁLISIS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN EL AÑO 2019 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.	31-12-19	<b>90,48%</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 <b>25%</b> .
2.- 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.	31-12-19	<b>50%</b>	Se ha realizado un borrador de la Circular, pero antes de emitirla falta aclarar con el SORI determinados aspectos.
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	<b>50%</b>	Se ha consensuado con la Dirección de la EIC el procedimiento a aplicar; falta la normalización del impreso de solicitud.
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	<b>25%</b>	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 solicitud de certificación de plan de estudios, programas de asignaturas y rendimiento académico en la EIC, para tramitar en el extranjero la homologación de título oficial o la convalidación parcial de estudios de educación superior.	31-12-19	<b>100%</b>	Impreso normalizado publicado en la web de la AEI el 12/11/19.
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	<b>25%</b>	Se ha realizado el borrador de 2 de los 8 procedimientos referidos.
7.- Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la normalización del procedimiento e impreso para la realización en la EIC de los requisitos formativos complementarios necesarios para la homologación de un título extranjero a un título universitario oficial español.	31-12-19	<b>100%</b>	Impreso normalizado publicado en la web de la AEI el 19/06/19.
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 EIC de la revisión del PAC-05 - Procedimiento de Apoyo al Centro para la Gestión de las Incidencias Académicas.	31-12-19	<b>25%</b>	Se ha realizado un borrador de la propuesta. Actualmente pendiente de consensuarla con la Subdirección de Calidad de la EIC.
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	<b>0%</b>	Aun no se ha podido abordar el estudio de la ubicación, equipamiento y cartelería más adecuados para llevar a cabo esta acción.
10.- Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la mejora de la señalética del garaje del edificio.	31-12-19	<b>25%</b>	Se ha actualizado la señalética del local de depósito temporal de residuos peligrosos. Pendiente actuaciones en el resto de señalética del garaje.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 11 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQH3IA5\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	



ANÁLISIS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN EL AÑO 2019 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 de la señalética de los accesos perimetrales (cancelas) del edificio.	31-12-19	50%	Se ha realizado un croquis con la ubicación de las cancelas perimetrales del edificio. Falta implementar la señalética correspondiente.
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	50%	Se ha realizado el borrador pero falta la digitalización final del croquis.
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	0%	Acción pendiente de abordar.
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	100%	Circular 3/2019 de la AEI, emitida el 02/07/2019.
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	25%	Actuación iniciada, pendiente de desarrollar y finalizar.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 12 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

### 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 los 8 puestos de Administrativo/a base están cubiertos por 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 5 en la tabla de propuesta de acciones de mejora para el año 2021 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.
- 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.

#### Puntos fuertes

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 13 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	23/04/2021 11:21:31	

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.

En el año 2020, debido a las circunstancias especiales derivadas de la pandemia por COVID-19, no se pudo realizar el Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios de esta Administración de edificio correspondiente al año 2019 y, por lo tanto, no se debatió y aprobó una propuesta de acciones de mejora para llevar a cabo en el año 2020.

Teniendo en cuenta dicha circunstancia excepcional y 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 **2021** y que, básicamente, incluye las mismas actuaciones que ya fueron propuestas para el año 2019 pero que, por diversas circunstancias, no pudieron ser ejecutadas en su totalidad.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 14 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN PARA EL AÑO 2021	
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 <b>actualización de la página web de la AEI</b> , con el objetivo de que esté <b>toda la información puesta al día y publicados al menos el 90% de los impresos normalizados que se utilizan en la Unidad.</b>	31-12-21
2. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la <b>emisión de una Circular sobre el procedimiento a seguir en el caso de accidente laboral.</b>	31-12-21
3. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la <b>normalización del procedimiento e impreso para la solicitud de servicio de transporte de personas (alquiler de guaguas).</b>	31-12-21
4. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la <b>normalización del procedimiento e impreso para la revisión de calificación final de pruebas de evaluación.</b>	31-12-21
5. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la <b>elaboración de Manuales de Procedimiento y Normativa de los ocho principales procedimientos académicos que gestiona la AEI.</b>	31-12-21
6. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la <b>propuesta por parte del Administrador del edificio en la Comisión de Garantía de Calidad de la EIC de la revisión del PAC-05 - Procedimiento de Apoyo al Centro para la Gestión de las Incidencias Académicas.</b>	31-12-21
7. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la <b>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.</b>	31-12-21
8. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la <b>mejora de la señalética del garaje del edificio.</b>	31-12-21
9. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la <b>mejora de la señalética de los accesos perimetrales (cancelas) del edificio.</b>	31-12-21
10. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la <b>realización de un croquis de la ubicación de los focos exteriores y de los mecanismos (palanca-reloj) que los accionan.</b>	31-12-21
11. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la <b>realización de un estudio sobre la conveniencia de instalar sistemas de iluminación de accionamiento automático en determinadas zonas del edificio.</b>	31-12-21
12. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios, mediante la <b>elaboración de un Cronograma de las actuaciones y procedimientos que se realizan a lo largo del año en la AEI.</b>	31-12-21

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 15 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

## 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 2019

MEDICIÓN REFERIDA AL AÑO 2019 DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS	
Descripción indicador	Valor alcanzado en el año 2019
1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la Administración del edificio.	90,48%
2. Porcentaje de certificaciones académicas personales emitidas en el plazo definido en los compromisos.	91,76%
3. Porcentaje de autorizaciones de uso de espacios y dependencias dentro del plazo definido en los compromisos.	99,30%
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 23/01/20
6. Informe anual de seguimiento acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	Informe de Seguimiento correspondiente al año 2019, aprobado por el Equipo de Seguimiento de la CSAEI con fecha 22/04/21
7. Porcentaje de confirmaciones de contratación de servicio de alquiler de guagua realizadas en el plazo definido en los compromisos.	100%

Página 16 de 24

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 16 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

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 2019**

R. E.	Fecha	Tipo de documento <sup>(1)</sup>			Asunto	Observaciones
		Q	S	F		
Correo recibido	28-01-19			X	Felicitación de la Unidad de Gestión del Conocimiento (Dirección de Organización Científica y Promoción de la Investigación, Vicerrectorado de Investigación, Innovación y Transferencia de la ULPGC) por la buena atención y organización del personal de Conserjería de Ingenierías en la celebración en el Salón de Actos del edificio de la Investidura de Nuevos Doctores y Presentación de Memoria de Investigación el 21/01/19.	
Expediente de Sede electrónica 98073	28-01-19	X			Queja de un estudiante de la EIIC por no haber podido realizar el día 28/01/19 las gestiones para solicitar su título.	Ver informe emitido por el Administrador del edificio con fecha 01/02/19
Correo recibido	05-02-19			X	Felicitación de una profesora del Departamento de Ingeniería Mecánica por la amabilidad y buen hacer mostrados por un miembro del PAS de la AEI, en relación con la visita realizada al Laboratorio de Ciencia de los Materiales por dos grupos de dos centros de Bachillerato de la isla	
O00014625e 1900003334	15-02-19			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC a varios profesores del GITN, pertenecientes al Departamento de Ingeniería Mecánica, por su implicación, calidad docente y trato cercano a los estudiantes.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1900004004	27-02-19	X			Queja de un estudiante de la EIIC por el deficiente funcionamiento de la red wifi ULPGC en las aulas.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
Correo recibido	12-03-19	X			Queja de un estudiante de la EIIC por el deficiente funcionamiento del ordenador del aula A108.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1900005567	27-03-19	X			Queja colectiva de 11 estudiantes de la EIIC contra un profesor de la EIIC por diversas anomalías en la impartición de la docencia de la asignatura "Experimentación en Ingeniería Química I", correspondiente al GIQ.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1900006633	12-04-19	X			Queja colectiva de 14 estudiantes de la EIIC contra un profesor de la EIIC por no personarse para la docencia práctica programada de las asignaturas "Experimentación en Ingeniería Química I" y "Operaciones Básicas II", correspondientes al GIQ.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1900007105	26-04-19	X			Queja colectiva de 14 estudiantes de la EIIC contra un profesor de la EIIC por no personarse para la docencia teórica ni para la docencia práctica programadas de la asignatura "Experimentación en Ingeniería Química I", correspondiente al GIQ.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1900007699	08-05-19	X			Queja colectiva de 14 estudiantes de la EIIC contra un profesor de la EIIC por no personarse para la docencia teórica ni para la docencia práctica programadas de la asignatura "Experimentación en Ingeniería Química I", correspondiente al GIQ.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1900007701	08-05-19	X			Queja colectiva de 14 estudiantes de la EIIC contra un profesor de la EIIC por haber sido excluidos de un correo remitido por dicho profesor relativo a condiciones de evaluación de la asignatura "Experimentación en Ingeniería Química I", correspondiente al GIQ.	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
O00014625e 1900007973	13-05-19			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC por la profesionalidad y amabilidad mostrados por un miembro del PAS de la AEI, en relación con la preparación y emisión de una certificación de asistencia a clases.	
O00014625e 1900010512	10-06-19			X	Felicitación de una estudiante de la EIIC por la profesionalidad y amabilidad mostrados por un miembro del PAS de la AEI, en relación con la matriculación, presentación y defensa de su PFC.	

Página 17 de 24

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 17 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQH3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	

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>

Correo recibido	14-06-19			X	Felicitación del Vicerrector de Estudiantes y Deportes por la profesionalidad y buen hacer mostrados por el personal de conserjería, limpieza, reprografía y por el Administrador de Ingenierías, en relación con la celebración de las pruebas EBAU los días 5, 6 y 7 de junio de 2019.	
O00014625e 1900012413	25-06-19			X	Felicitación de un estudiante de la EIIC por la profesionalidad, empatía y eficiencia mostrados por un miembro del PAS de la AEI, en relación con la matriculación, presentación y defensa de su PFC.	
Correo recibido	08-07-19			X	Felicitación de un egresado de la EIIC por el buen hacer y amabilidad mostrados por un miembro del PAS de la AEI, en relación con la preparación y emisión de una de una certificación académica específica.	
O00014625e 1900016023	25-07-19			X	Felicitación de un miembro de un Tribunal de defensa de TFG de la EIIC al personal de conserjería del edificio, por la preparación del local para dicho evento.	
O00014625e 1900028607	11-12-19	X			Queja de un estudiante de la EIIC por una incidencia sufrida en el baño de la planta baja del módulo A relacionada con la limpieza de dicho local.	Ver informe emitido por el Administrador del edificio con fecha 13/12/19

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 18 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3IA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	



#### Anexo IV. Resultados de la valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2019

#### RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS:

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL TOTAL DE LA MUESTRA (AÑO 2019)				
EDIFICIO DE INGENIERÍAS				
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	140	4,34	0,957	
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	140	4,46	0,925	
3. El personal demuestra competencia profesional.	140	4,21	1,028	
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	139	4,24	1,020	
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	139	4,08	1,123	
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	139	3,94	0,984	
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	138	4,14	1,005	
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	137	3,76	1,141	
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	140	3,79	1,154	
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	140	3,78	1,170	

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 19 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3lA\$S	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	



**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO (AÑO 2019)**

**EDIFICIO DE INGENIERÍAS**

PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	85	4,09	1,065
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	85	4,26	1,025
3. El personal demuestra competencia profesional.	85	3,88	1,117
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	85	4,02	1,154
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	85	3,78	1,209
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	84	4,04	0,924
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	85	3,89	1,091
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	84	3,56	1,186
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	85	3,66	1,181
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	85	3,64	1,233

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 20 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3lA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	



**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LA OPCIÓN "OTROS" (AÑO 2019)**

**EDIFICIO DE INGENIERÍAS**

PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	3	3,67	1,155
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	3	4,00	1,732
3. El personal demuestra competencia profesional.	3	4,00	1,732
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	3	4,33	0,577
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	3	4,00	1,000
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	3	4,00	1,000
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	3	4,00	1,000
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	3	3,67	1,155
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	3	4,33	1,155
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	3	4,00	1,000

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 21 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3lA\$S	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (AÑO 2019)				
EDIFICIO DE INGENIERÍAS				
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	17	4,59	0,712	
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	17	4,82	0,529	
3. El personal demuestra competencia profesional.	17	4,59	0,618	
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	17	4,53	0,800	
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	17	4,35	0,996	
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	17	4,00	1,061	
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	16	4,38	0,719	
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	17	4,12	0,928	
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	17	3,65	1,272	
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	17	3,88	1,166	

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 22 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3lA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	



RESULTADOS DE SÁTISFACCIÓN DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (AÑO 2019)				
EDIFICIO DE INGENIERÍAS				
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	35	4,59	0,712	
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	35	4,82	0,529	
3. El personal demuestra competencia profesional.	35	4,59	0,618	
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	34	4,53	0,800	
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	34	4,35	0,996	
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	35	4,00	1,061	
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	34	4,38	0,719	
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	33	4,12	0,928	
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	35	3,65	1,272	
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	35	3,88	1,166	

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 23 / 24	ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3lA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 23/04/2021 11:21:31	



### SATISFACCIÓN GENERAL DE LA MUESTRA:

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LA MUESTRA (AÑO 2019)			
EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA	140	4,07	1,051

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 2019 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>).

Página 24 / 24		ID. Documento oRtHyqnbVxSvio6jPQh3lA\$\$		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		23/04/2021 11:21:31		