



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

AÑO 2020

Página 1 de 20

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

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 20

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

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 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	



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	maria.delcarmen.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.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, Esther	Administrativa base	esther.sarmiento@ulpgc.es	1856
Fecha de reunión de seguimiento:				
20-05-21				

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

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 2020. 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 2020 se ha alcanzado la publicación en la web del **93,02%** 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 refería a CAP sin texto libre y solicitadas de manera presencial (quedaban por tanto excluidas las solicitadas a través del correo electrónico o vía Sede Electrónica) y el compromiso establecido era emitir al menos el 75% de ellas dentro de las 24 horas siguientes a la justificación del pago.

En el *Informe de 15/01/21 del Administrador del Edificio de Ingenierías relativo a la emisión en el año 2020 de CAP conforme al compromiso establecido en la Carta de Servicios de la Unidad*, se explican los motivos por los que este indicador ha dejado de computarse desde principios del año 2020, estando prevista su eliminación de la CSAEI en la próxima revisión de dicha Carta de Servicios.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

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 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 2020 fue del **96,66%**, 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.).

Es de destacar que, a pesar de las dificultades para realizar reuniones de coordinación en el contexto derivado del estado de alarma establecido por la alerta sanitaria por la pandemia por el COVID-19, en el año 2020 el valor alcanzado por este indicador fue de **25 actuaciones**, de las cuales 18 fueron en modalidad de tele reunión (el desglose de las mismas se recoge en el Informe específico emitido por el Administrador con fecha 15-01-21); considerando que los valores alcanzados por este indicador en los años 2016, 2017, 2018 y 2019 fueron, respectivamente, de 17, 26, 29 y 26 actuaciones, se puede afirmar que, a pesar de la situación excepcional, se ha continuado 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.

Una de las consecuencias del contexto derivado del estado de alarma establecido por la alerta sanitaria por la pandemia por el COVID-19, fue que la habitual realización presencial de las

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

encuestas de satisfacción de los usuarios de la Administración del Edificio de Ingenierías respecto a los servicios recibidos no pudo llevarse a cabo.

Mediante correo electrónico de fecha 22/10/20, el Vicerrectorado de Calidad comunicó a las administraciones de edificio (AAEE) que, por diversos motivos (sostenibilidad, facilidad de gestión, mayor accesibilidad de los usuarios, etc.), dichas encuestas se realizarían finalmente de forma on-line.

Con fecha 27-04-21 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 2020 es de **3,82** puntos en una escala Likert de 1 a 5, lo que equivale a un nivel alto de satisfacción.

Con carácter general las valoraciones son mejores por parte del estamento del PDI (con un valor medio de 4,54 puntos) que por parte del colectivo de estudiantes (que se sitúan en un valor medio de 2,77 puntos).

Dos de los aspectos específicos peor valorados por los estudiantes (con 2,44 y 2,62 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 (3,38 puntos) fue la **consideración y amabilidad del personal** al prestar el servicio.

El profesorado valoró especialmente la **empatía, amabilidad, competencia profesional, capacidad resolutive y atención personalizada** del personal de la AEI (valorando de media todos estos aspectos con 4,60 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 2020*.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

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.

Respecto al periodo enero-diciembre de 2020 (ejercicio presupuestario 2020), se hace constar que, como consecuencia del estado de alarma sanitaria derivado de la situación de pandemia por el COVID-19, no se contrató ningún servicio de alquiler de guagua, por lo que el indicador número siete de la CSAEI no es computable para el año 2020.

2. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A lo largo de año 2020, a través del registro de documentación GEISER, de la Sede electrónica ULPGC o del correo electrónico, se recibieron en la AEI una (1) queja, ninguna (0) sugerencia y dos (2) felicitaciones.

En lo que respecta a la **queja** recibida, ésta se debió a que un estudiante del Grado en Ingeniería Mecánica que se imparte en la EIIC, tenía dificultades para acceder a los dos programas informáticos (AUTODESK INVENTOR e INVENTOR NASTRAN) necesarios para rendir adecuadamente en la asignatura de tercer curso “44524-Diseño asistido en ingeniería mecánica”, que se imparte en el primer semestre. Esta incidencia académica fue resuelta satisfactoriamente por el Centro, de manera que actualmente los estudiantes tienen garantizado el uso gratuito de dicho software accediendo a través de sus direcciones de correo institucional ULPGC.

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

- Una de ellas fue presentada por el Vicerrector de Estudiantes y Deportes y el Director de Acceso por la profesionalidad, implicación, coordinación y apoyo 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 1 al 4 de julio de 2020.
- La otra fue presentada por una profesora del Departamento de Física, dirigida a la Dirección de la EIIC y a la Administración del Edificio de Ingenierías, por la labor de coordinación y organización interna que posibilitó la realización presencial en un entorno seguro de determinados exámenes de la convocatoria extraordinaria del curso 2019/2020.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 9 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

En el **anexo III** del presente informe se resumen los datos relativos a la queja 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 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.

El *Informe de Seguimiento* correspondiente al año 2019 fue aprobado finalmente con fecha 22/04/21 y, por dicho motivo, las acciones de mejora que se propusieron en dicho documento son para llevarlas a cabo en el año **2021**.

Por lo expuesto, no procede en el presente informe realizar un análisis del grado de cumplimiento de las acciones de mejora planteadas en el anterior informe.

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 10 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

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.
- La situación de teletrabajo parcial en la Unidad derivada de la alerta sanitaria por la pandemia por el COVID-19, ha evidenciado la conveniencia de mejorar e incrementar la gestión digital de documentación y procedimientos, especialmente en el área académica.

Puntos fuertes

En consonancia con lo evidenciado en el Informe de valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2020, 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 11 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

3.2 Propuesta de acciones de mejora.

Teniendo en cuenta la información recogida en los apartados 1 y 2, las circunstancias excepcionales mencionadas en el apartado 3.1 y lo comentado sobre los puntos débiles y fuertes de la Unidad, 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**. Esta propuesta mejora la que ya se incluyó en el Informe de seguimiento correspondiente al año 2019, de manera que el número de acciones de mejora queda incrementado, pasando de 12 a 17 las actuaciones que ahora se plantean y cuya ejecución redundará positivamente en los resultados de calidad de la Unidad.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 12 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

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 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.	31-12-21
2. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la emisión de una Circular sobre el procedimiento a seguir en el caso de accidente laboral.	31-12-21
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).	31-12-21
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.	31-12-21
5. 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.	31-12-21
6. 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.	31-12-21
7. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la ejecución en la AEI de un proyecto piloto para pasar de la gestión documental en papel hacia la digital en la gestión académica del GITN (utilizando para ello el espacio habilitado por el SI en gestordoc.ulpgc.es).	30-06-21
8. Agilizar y simplificar los trámites administrativos y la racionalización de procedimientos, mediante la extensión en la AEI de la gestión documental digital en la gestión académica del resto de titulaciones que imparte la EIC (utilizando para ello el espacio habilitado por el SI en gestordoc.ulpgc.es).	31-12-21
9. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mejorando en sostenibilidad 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.	31-12-21
10. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mejorando la seguridad e información a los usuarios internos, mediante la mejora de la señalética del garaje del edificio.	31-12-21
11. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mejorando la información a los usuarios sobre los accesos y viales internos, mediante la mejora de la señalética de los accesos perimetrales (cancelas) del edificio.	31-12-21
12. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, optimizando su mantenimiento, mediante la realización de un croquis de la ubicación de los focos exteriores y de los mecanismos (palanca-reloj) que los accionan.	31-12-21
13. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mejorando la seguridad en exteriores del edificio, mediante la realización de un estudio sobre la conveniencia de instalar sistemas de iluminación de accionamiento automático en determinadas zonas del edificio.	31-12-21
14. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mejorando la accesibilidad y seguridad de tránsito, mediante la instalación de tres barandales en escaleras exteriores del edificio.	31-12-21

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 13 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN PARA EL AÑO 2021 (continuación)	
Acción propuesta	Plazo límite de ejecución
15. Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, optimizando la utilización de locales por entidades externas, mediante la elaboración de un croquis de cada planta de ambos aularios, conteniendo información relativa al aforo de cada aula, ubicación de los accesos y de los aseos.	31-12-21
16. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios, facilitando la actuación de grupos de calidad, mediante la elaboración de un Cronograma de las actuaciones y procedimientos que se realizan a lo largo del año en la AEI.	31-12-21
17. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios, facilitando las reuniones de grupos de calidad y la teleformación mediante el uso de las nuevas tecnologías, mediante la instalación de una webcam en el equipo informático de cada puesto de trabajo de la Administración del edificio.	31-12-21

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 14 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

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 2020

MEDICIÓN REFERIDA AL AÑO 2020 DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS	
Descripción indicador	Valor alcanzado en el año 2020
1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la Administración del edificio.	93,02%
2. Porcentaje de certificaciones académicas personales emitidas en el plazo definido en los compromisos.	Este indicador ya no se computa
3. Porcentaje de autorizaciones de uso de espacios y dependencias dentro del plazo definido en los compromisos.	96,66%
4. Número de acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria.	25
5. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	Informe definitivo del GEI remitido a la AEI el 27/04/21
6. Informe anual de seguimiento acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	Informe de Seguimiento correspondiente al año 2020, aprobado por el Equipo de Seguimiento de la CSAEI con fecha 20/05/21
7. Porcentaje de confirmaciones de contratación de servicio de alquiler de guagua realizadas en el plazo definido en los compromisos.	Este indicador no es computable para el año 2020

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 15 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

Anexo III. Tabla resumen de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2020

R. E.	Fecha	Tipo de documento ⁽¹⁾			Asunto	Observaciones
		Q	S	F		
Expediente de Sede electrónica 109560	20-01-20	X			Queja de un estudiante de la EIIC por no disponibilidad en el Centro de dos programas informáticos que son necesarios para poder seguir adecuadamente la asignatura <i>44524-Diseño asistido en ingeniería mecánica</i> .	Asunto relacionado con competencias ajenas a la AEI
Correo recibido	10-07-20			X	Felicitación del Vicerrector de Estudiantes y Deportes y del Director de Acceso por la profesionalidad, implicación, coordinación y apoyo 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 1 al 4 de julio de 2020.	
Correo recibido	20-07-20			X	Felicitación de una profesora del Departamento de Física, dirigida a la Dirección de la EIIC y a la Administración del Edificio de Ingenierías, por la labor de coordinación y organización interna que posibilitó la realización presencial en un entorno seguro de determinados exámenes de la convocatoria extraordinaria del curso 2019/2020.	

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 16 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	20/05/2021 10:54:10	



Anexo IV. Resultados de la valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2020

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS:

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO (AÑO 2020)				
ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE INGENIERÍAS				
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	43	2,88	1,467	
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	42	3,38	1,209	
3. El personal demuestra competencia profesional.	43	2,86	1,373	
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	43	2,86	1,582	
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	40	2,70	1,506	
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	38	2,82	1,373	
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	43	2,56	1,201	
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	39	2,44	1,353	
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	39	2,62	1,426	
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	41	2,76	1,356	
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	43	2,60	1,294	

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 17 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PDI (AÑO 2020)

ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE INGENIERÍAS

PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	60	4,78	,490
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	58	4,88	,378
3. El personal demuestra competencia profesional.	59	4,68	,655
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	61	4,70	,715
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	59	4,63	,763
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	54	4,09	,917
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	60	4,60	,741
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	52	4,21	,957
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	55	4,36	,868
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	55	4,38	,805
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	61	4,61	,714

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 18 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN MUESTRA TOTAL (ALUMNOS, PDI, PAS, OTROS) (AÑO 2020)

ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE INGENIERÍAS

PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	108	4,00	1,374
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	105	4,25	1,116
3. El personal demuestra competencia profesional.	107	3,93	1,351
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	109	3,95	1,474
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	103	3,89	1,455
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	96	3,59	1,278
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	107	3,78	1,383
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	95	3,49	1,436
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	99	3,66	1,430
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	101	3,71	1,359
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	109	3,79	1,395

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 19 / 20	ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	Fecha de firma 20/05/2021 10:54:10	

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 2020 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 20 / 20		Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		ID. Documento ZPjFiLbK%cL.EeaZcCSmaw\$\$		
ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		Fecha de firma		
		20/05/2021 10:54:10		