



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

AÑO 2021

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	9
ANEXOS	
ANEXO I: Tabla de compromisos e indicadores asociados	14
ANEXO II: Tabla de indicadores: valores alcanzados en 2021	14
ANEXO III: Tabla resumen de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2021	15
ANEXO IV: Resultados de valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2021	16

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.

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. La gestión de trámites desde y hacia los usuarios se realiza preferentemente de manera no presencial y en un entorno de seguridad digital a través de la **plataforma electrónica GESTIONA**.
- El 100% de su personal funcionario está habilitado para prestar el servicio de acreditación de identidad de usuarios ante la entidad certificadora **Fábrica Nacional de Moneda y Timbre** a efectos de la obtención del Certificado Digital de Persona Física.
- El 100% de su personal funcionario está habilitado para prestar el servicio de acreditación de identidad de usuarios ante el **Registro Cl@ve**, sistema de identificación, autenticación y firma electrónica que permite a los ciudadanos relacionarse electrónicamente con los servicios públicos mediante la utilización de claves concertadas (*Cl@ve PIN* y *Cl@ve Permanente*).
- 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.

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	Sarmiento Rodríguez, Esther	Administrativa base	esther.sarmiento@ulpgc.es	1856
Vocal	Alemán Cubas, Elena María	Administrativa base	elena.aleman@ulpgc.es	9880
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	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	Melián Sánchez, Iris Ester	Administrativa base	iris.melian@ulpgc.es	4382
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	Santana Ortega, María Yolanda	Conserje	maria.santanaortega@ulpgc.es	1863
Fecha de reunión de seguimiento:				
25-07-22				

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 2021. 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 2021 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 85%.

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 2022.

1.2 Porcentaje de respuestas a solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios del edificio 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 respondidas dentro de las 48 horas hábiles siguientes a su presentación.

El valor alcanzado por este indicador en el año 2021 fue del **100%**.

1.3 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 emergencia sanitaria por la pandemia por el COVID-19, en el año 2021 el valor alcanzado por este indicador fue de **27 actuaciones**, de las cuales 16 fueron en modalidad de tele reunión (el desglose de las mismas se recoge en el Informe específico emitido por el Administrador con fecha 17-06-22); considerando que los valores alcanzados por este indicador en los años 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020 fueron, respectivamente, de 17, 26, 29, 26 y 25 actuaciones, se puede afirmar que, a pesar de la situación excepcional mencionada, se ha continuado en la línea del fomento de la cultura de la mejora continua de la calidad de los servicios.

1.4 Informe anual sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeo.

Entre los meses de abril y julio de 2021 se llevó a cabo un análisis, mediante encuesta online, de la satisfacción de los distintos grupos de interés (estudiantes, PDI y PAS) respecto al servicio prestado por las distintas Administraciones de edificio (dicha valoración se hace de manera conjunta respecto al servicio prestado tanto en secretaría como en conserjería).

El Gabinete de Evaluación Institucional de la ULPGC emitió los informes de valoración de dichas encuestas (el correspondiente a la Administración del Edificio de Ingenierías está publicado en el apartado de Calidad de la web de dicha unidad).

Según dicho informe, el valor medio global obtenido en el año 2021 es de **4,03** 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 4,56 puntos) que por parte del colectivo de estudiantes (que se sitúan en un valor medio de 3,35 puntos).

Dos de los aspectos específicos peor valorados por los estudiantes (con 3,00 y 3,18 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 (3,66 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.

1.5 Informe anual de seguimiento de 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 2021*.

1.6 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 2021 fue del **100%**.

1.7 Porcentaje de informes sobre la calidad de los servicios externalizados emitidos dentro de los plazos establecidos en los contratos/instrucciones correspondientes.

El compromiso recogido en la Carta de Servicios es emitir al menos el 90% de dichos informes en el plazo referido.

El valor alcanzado por este indicador en el año 2021 fue del **93,94%**.

2. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A lo largo de año 2021, a través del registro de documentación GEISER, de la Sede electrónica ULPGC o del correo electrónico, se recibieron en la AEI cuatro (4) felicitaciones, ninguna queja y ninguna sugerencia.

En lo que respecta a las **cuatro felicitaciones** recibidas, el motivo de las mismas se detalla en el **anexo III** del presente informe.

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 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 2020 se propusieron un total de 17 acciones de mejora para llevar a cabo en el año 2021.

En la tabla que se incluye a continuación, se detallan dichas acciones de mejora y el grado de ejecución alcanzado en cada una a lo largo del año 2021.

De las 17 actuaciones propuestas para el año 2021, se llevaron a cabo totalmente cinco (5) de ellas; otras tres (3) fueron descartadas por los motivos que se comentan en la columna de *observaciones*; las nueve (9) restantes quedaron en distintos grados de ejecución por las circunstancias que asimismo se comentan. Se considera oportuno mantener éstas últimas como acciones de mejora para el año 2022, con el objeto de poder concluir las satisfactoriamente para poder así eliminar o disminuir determinados puntos débiles de la Unidad

ANÁLISIS DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN EL AÑO 2021 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.	31-12-21	93,02%	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.- 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	0%	No llegó a emitirse debido a que cambió la Mutua y en nuevo procedimiento las AAEE no intervienen en la emisión del volante de asistencia.
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	50%	Se ha realizado un borrador del impreso normalizado y del procedimiento a aplicar. A fecha 31-12-21 pendiente de consensuar con la Dirección de la EIIC.
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	50%	Se ha realizado un borrador del impreso normalizado y del procedimiento a aplicar. A fecha 31-12-21 pendiente de consensuar con la Dirección de la EIIC.
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	25%	Se ha realizado el borrador de 2 de un total de 8 procedimientos principales del área académica.
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 EIIC de la revisión del PAC-05 - Procedimiento de Apoyo al Centro para la Gestión de las Incidencias Académicas.	31-12-21	25%	Se ha realizado un borrador de la propuesta. A fecha 31-12-21 pendiente de elevar a la CGC-EIIC.
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	0%	Finalmente se descartó realizar esta acción por la proximidad de la entrada en funcionamiento de la nueva plataforma de tramitación electrónica GESTIONA.
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 EIIC (utilizando para ello el espacio habilitado por el SI en gestordoc.ulpgc.es).	31-12-21	0%	Finalmente se descartó realizar esta acción por la proximidad de la entrada en funcionamiento de la nueva plataforma de tramitación electrónica GESTIONA.
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.	31-12-21	100%	Actuación realizada en diciembre de 2021.
10.- Velar por la disponibilidad de las instalaciones del edificio, mediante la mejora de la señalética del garaje del edificio.	31-12-21	33%	Se ha consultado con la Oficina de Sostenibilidad la posibilidad de acondicionar una zona del garaje para el depósito selectivo de determinados residuos. Pendiente actuaciones en el resto de señalética del garaje, incluyendo la numeración de las plazas de aparcamiento.

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
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	33%	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, 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	100%	Actuación realizada en junio de 2021.
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	10%	Se han recogido sugerencias de profesores del Departamento de Ingeniería Eléctrica. Esta actuación habrá de coordinarse con el SOI.
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	100%	Actuación realizada en junio de 2021.
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	100%	Actuación realizada en julio de 2021.
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	25%	Documento actualmente en fase de elaboración.
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	100%	Actuación realizada en junio de 2021.

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 4 en la tabla de propuesta de acciones de mejora para el año 2022 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.
- 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 2021, 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 recogida en los apartados 1 y 2, y lo comentado en los subapartados 3.1 y 3.2, 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 2022**, cuya ejecución redundará positivamente en los resultados de calidad de la Unidad.

ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN PARA EL AÑO 2022	
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 .	31-12-22
2. 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) .	31-12-22
3. 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 .	31-12-22
4. 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 .	31-12-22
5. 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 .	31-12-22
6. 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 .	31-12-22
7. 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 .	31-12-22
8. 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 .	31-12-22
9. 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 .	31-12-22

ANEXOS

Anexo I. Tabla de compromisos e indicadores asociados

TABLA DE COMPROMISOS E INDICADORES ASOCIADOS	
Compromisos	Nº del Indicador asociado
1. Impulsar la cultura de la calidad en el funcionamiento de la Unidad, favoreciendo en todo momento las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios que se prestan (mediante la gestión ágil de quejas, sugerencias y felicitaciones; la realización de un sondeo anual del nivel de satisfacción de los usuarios; la elaboración de un informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios y la realización de otras acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria).	4, 5, 6
2. Tener disponibles al menos el 85% de los impresos normalizados en la página web de la Administración del edificio.	1
3. Responder al menos al 90% de las solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios del edificio dentro de las 48 horas hábiles siguientes a su presentación.	2
4. Emitir al menos el 90% de los informes sobre la calidad de los servicios externalizados en los plazos establecidos en los contratos/instrucciones correspondientes.	3
5. Confirmar al menos el 90% de las contrataciones de servicio de alquiler de guagua en las 72 horas siguientes a su solicitud.	7

Anexo II. Tabla de indicadores: valores alcanzados en el año 2021

MEDICIÓN REFERIDA AL AÑO 2021 DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS	
Descripción indicador	Valor alcanzado en el año 2021
1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web de la Administración del edificio.	93,02%
2. Porcentaje de respuestas ante solicitudes de reserva y uso de locales y otros espacios del edificio realizadas dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la solicitud.	100%
3. Porcentaje de informes sobre la calidad de los servicios externalizados emitidos dentro de los plazos establecidos en los contratos/instrucciones correspondientes.	93,94%
4. Número de acciones para impulsar la mejora de la gestión universitaria.	27
5. Publicación del Informe anual sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	Informe emitido por el GEI. Publicado en la web de la AEI con fecha 25/07/22
6. Publicación del Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios.	Informe de Seguimiento correspondiente al año 2021, aprobado por el Equipo de Seguimiento de la CSAEI con fecha 25/07/22 y publicado en la web de la AEI con fecha 26/07/22
7. Porcentaje de contrataciones de servicio de alquiler de guagua confirmadas en las 72 horas siguientes a su solicitud.	100%

Anexo III. Tabla resumen de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2021

R. E.	Fecha	Tipo de documento ⁽¹⁾			Asunto	Observaciones
		Q	S	F		
Registro GEISER expediente 161177	27-02-21			X	Felicitación de una profesora con docencia en la EIC, dirigida a la Dirección del Centro, al personal de Conserjería y al personal de limpieza, por la buena organización de la docencia y la limpieza entre clase y clase durante el primer semestre del curso 2021/2022.	
Correo recibido	22-06-21			X	Felicitación del Vicerrector de Estudiantes, Alumni y Empleabilidad y del Director de Acceso de la ULPGC por la buena disposición, labor y gestión realizadas por el personal de Conserjería, de limpieza, de reprografía y por el Administrador de Ingenierías, en relación con la celebración de las pruebas EBAU en el mes de junio de 2021.	
Correo recibido	27-09-21			X	Felicitación de la Vicerrectora de Proyección Social y Comunicación de la ULPGC por la agilidad y buena labor realizada por el personal de Conserjería y por el Administrador de Ingenierías, en relación con la recepción, control y entrega de las carpetas ULPGC correspondientes al curso 2021/2022.	
Correo recibido	17-11-21			X	Felicitación del Gerente y del Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales de la ULPGC, por la colaboración y profesionalidad mostradas por el personal de Conserjería con motivo de la celebración el día 16/11/21, en el Salón de Actos de Ingenierías, de las Jornadas formativas de orientación al Mindfulness para el control del estrés.	

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

Anexo IV. Resultados de la valoración de las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en el año 2021

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS:

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO (AÑO 2021)			
ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	47	3,55	1,332
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	50	3,66	1,319
3. El personal demuestra competencia profesional.	50	3,34	1,303
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	49	3,45	1,308
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	44	3,20	1,440
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	48	3,54	1,254
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	50	3,28	1,278
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	43	3,00	1,327
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	50	3,18	1,289
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	50	3,36	1,321
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	50	3,34	1,334

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PDI (AÑO 2021)			
ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	52	4,73	,630
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	52	4,81	,525
3. El personal demuestra competencia profesional.	52	4,75	,556
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	52	4,69	,805
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	52	4,58	,871
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	45	4,20	,786
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	53	4,60	,906
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	44	4,18	1,018
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	51	4,39	,961
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	49	4,49	,869
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	53	4,70	,799

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN MUESTRA TOTAL (ALUMNOS,PDI,PAS,OTROS) (AÑO 2021)			
ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE INGENIERÍAS			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	112	4,24	1,133
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	115	4,29	1,114
3. El personal demuestra competencia profesional.	115	4,10	1,180
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	114	4,12	1,220
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	109	4,05	1,308
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	104	3,92	1,077
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	116	4,02	1,272
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	99	3,70	1,297
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	114	3,87	1,245
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	112	3,96	1,208
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	116	4,09	1,258

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
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>Algo en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>

Nota 2: El informe completo de resultados de satisfacción de los usuarios correspondiente al año 2021 puede consultarse 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>).

.-.

EL ADMINISTRADOR DEL
EDIFICIO DE INGENIERÍAS,

Orlando José Socorro Lorenzo