

ACTA DE REUNIÓN ORDINARIA DEL EQUIPO DE TRABAJO PARA SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS (AEIM)

Fecha: veintisiete de marzo de dos mil quince.
Hora: doce horas y cuarenta y cinco minutos.
Lugar: Despacho del Administrador del Edificio de Informática y Matemáticas (planta baja del módulo dos). Campus Universitario de Tafira. Las Palmas de Gran Canaria.

ASISTENTES:

a) Miembros del Equipo de Trabajo:

Coordinador: D. Orlando José Socorro Lorenzo.
Secretaria: D.^a María del Rosario Vega Zerpa.
Vocal: D.^a María Dolores Gómez Rojas.
Vocal: D. Luis Fernando Hernández Ojeda.
Vocal: D.^a Eduardo Juan López Santamaría.
Vocal: D.^a María Teresa Rodríguez Guerra.
Vocal: D.^a María Teresa Romero Angulo.

b) Otros asistentes:


Ninguno.

MIEMBROS AUSENTES:

D.^a María Eusebia García Gil (justifica su inasistencia por estar adscrita temporalmente al Servicio de Reprografía del Edificio de Arquitectura).

ORDEN DEL DÍA:

- Informe del Administrador del edificio.
- Debate y aprobación, en su caso, de la nueva versión del documento de Definición de los Indicadores establecidos en la Carta de Servicios de la AEIM.
- Debate y aprobación, en su caso, del Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM correspondiente al año 2014.
- Ruegos y preguntas.

PÁGINA 1 / 27	ID. DOCUMENTO sEF6BU4RcYoHbp%%M60jRg\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MzQzMzY=	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MzQzMjQ=	

DELIBERACIONES Y ACUERDOS:

En el lugar, fecha y hora indicados arriba y una vez comprobado que existe el quórum necesario para la válida constitución del órgano en primer llamamiento, comienza la reunión, tomando la palabra D. Orlando Socorro, Coordinador del Equipo de Trabajo, quien abre la sesión pasándose a tratar los puntos del orden del día:

1. Informe del Administrador del edificio.

En este punto D. Orlando Socorro comenta a los presentes los motivos que justifican la revisión del documento de Definición de Indicadores de la Carta de Servicio de la Unidad que fue aprobado con fecha 19-02-15.

Asimismo, también informa acerca de las tareas que ha de acometer el Equipo de Trabajo a lo largo del presente año:

- Aprobación del Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios AEIM correspondiente al año 2014 (hay intención de aprobarlo en esta misma reunión).
- Diseño de encuesta y realización del sondeo correspondiente al año 2015. La complejidad del diseño de la encuesta radica en que ha de coordinarse con el resto de Administraciones de edificio y contar con la validación del Gabinete de Evaluación Institucional.


A continuación se pasa a tratar el siguiente punto del orden del día.

2. Debate y aprobación, en su caso, de la nueva versión del documento de Definición de los Indicadores establecidos en la Carta de Servicios de la AEIM.

En este punto se procede a debatir y validar la redacción para cada uno de los siete indicadores, quedando finalmente aprobado el documento *Definición de los Indicadores de la Carta de Servicios de la AEIM*, tal y como se detalla en el ANEXO 1.

3. Debate y aprobación, en su caso, del Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM correspondiente al año 2014.

En este punto se procede a debatir y validar uno a uno los distintos apartados del Informe, quedando finalmente aprobado el documento *Informe de Seguimiento*

PÁGINA 2 / 27	ID. DOCUMENTO sEF6BU4RcYoHbp%%M60jRg\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA		06/04/2015 11:10:57	MzQzMzY=	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		06/04/2015 09:05:40	MzQzMjQ=	

de la Carta de Servicios de la AEIM correspondiente al año 2014, tal y como se detalla en el ANEXO 2.


4. Ruegos y preguntas.

No habiendo intervenciones en este punto y no existiendo más asuntos que tratar, se procede a la lectura del acta de la reunión por parte de la Secretaria del órgano, siendo aprobada por unanimidad.

A continuación el Coordinador del Equipo de Trabajo agradece a los presentes su colaboración y da por finalizada la reunión siendo las catorce horas y treinta y cinco minutos, de todo lo cual, como Secretaria, doy fe.

Vº. Bº.
 EL COORDINADOR
 Orlando José Socorro Lorenzo

LA SECRETARIA
 María del Rosario Vega Zerpa

PÁGINA 3 / 27	ID. DOCUMENTO sEF6BU4RcYoHbp%%M60jRg\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA		ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA		06/04/2015 11:10:57		MzQzMzY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		06/04/2015 09:05:40		MzQzMjQ=



DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS

Definición del Indicador Número 1	
Denominación	Número de visitas a la página web.
Objetivo	Valorar el nivel de uso que hacen los usuarios de la página web de la AEIM.
Compromiso asociado	Compromiso 1: Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera y 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. Compromiso 2: Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (90% de impresos normalizados disponibles en la página web, utilización del correo electrónico, registro de usuarios ante la FNMT para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física, gestión de trámites a través de la Sede Electrónica ULPGC y uso de redes sociales).
Método de obtención	Contador automático de visitas en la página web de la Administración del edificio.
Unidad de medida	Número de visitas.
Fórmula y variables de cálculo	El contador automático de visitas aporta directamente un valor concreto (número entero positivo), por lo que no hay que aplicar ninguna fórmula para su cálculo. En años sucesivos, en el caso de que el contador de visitas no se resetee automáticamente a principios de cada año a cero, habría que restar el valor computado en el año anterior al computado en el año actual para obtener el número de visitas correspondiente.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Página web de la AEIM. Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AEIM: apartado de <i>Número de visitas a la página web de la AEIM</i> .
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor estándar	$\geq X$ visitas anuales. (Siendo X= 10% del número total de alumnos matriculados en el curso académico anterior a la fecha de cómputo en el Centro al que da apoyo la AEIM).
Observaciones	A efectos de constancia documental, en la fecha de cómputo se imprimirá la pantalla correspondiente al contador automático de visitas de la web de la AEIM y se incorporará al Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AEIM. Valor alcanzado por este indicador respecto al año 2013: no existen datos.

PÁGINA 4 / 27		ID. DOCUMENTO SEF6BUARcYoHbp%\$M60jRg\$\$	
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERRA		06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		06/04/2015 09:05:40	MZQZMIO=

Documento aprobado el día 27-03-15 por el Equipo de Trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM



DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS


Definición del Indicador Número 2	
Denominación	Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.
Objetivo	Valorar el grado de actualización que tiene la página web de la AEIM.
Compromiso asociado	Compromiso 1: Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera y 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. Compromiso 2: Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (90% de impresos normalizados disponibles en la página web, utilización del correo electrónico, registro de usuarios ante la FNMT para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física, gestión de trámites a través de la Sede Electrónica ULPGC y uso de redes sociales).
Método de obtención	División entre el número de impresos normalizados usados en la Unidad publicados en la web de la AEIM y el número de impresos normalizados usados en la Unidad. El cociente obtenido se multiplicará por 100.
Unidad de medida	Porcentaje.
Fórmula y variables de cálculo	$(INP / INU) \times 100$ INP: Impresos normalizados usados en la Unidad publicados en la web de la AEIM. INU: Impresos normalizados usados en la Unidad.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Para ambas variables (INU e INP): Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AEIM: apartado de <i>Relación de impresos normalizados de la AEIM</i> .
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor estándar	90%
Observaciones	El documento <i>Relación de impresos normalizados de la AEIM</i> contiene la lista ordenada alfabéticamente y/o codificada de los mismos, con especificación de su fecha de creación/modificación y su fecha de publicación en la web AEIM. Dicho documento se mantendrá actualizado. Valor alcanzado por este indicador respecto al año 2013: 10%

PÁGINA 5 / 27		ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyHbp%\$M60jRg\$\$	
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA		06/04/2015 11:10:57	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		06/04/2015 09:05:40	
		ID. FIRMA	MZQZMZY=
			MZQZMIO=

Documento aprobado el día 27-03-15 por el Equipo de Trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM

DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS

Definición del Indicador Número 3	
Denominación	Porcentaje de certificaciones académicas personales solicitadas de forma presencial que son entregadas en el mismo día de la justificación del pago de las tasas.
Objetivo	Valorar la capacidad de respuesta y la simplificación administrativa en el procedimiento de emisión y entrega de las certificaciones académicas personales.
Compromiso asociado	Compromiso 3: Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega del 95% de las certificaciones académicas personales en el mismo momento en que se justifique el pago de las tasas y la autorización del 90% de las solicitudes de uso de locales (aulas, salones de actos, salas de juntas,...) en las 24 horas siguientes a la solicitud.
Método de obtención	División entre el número de certificaciones académicas personales (CAP) que son entregadas en el mismo día de justificarse el pago de tasas y el número de solicitudes de CAP. El cociente obtenido se multiplicará por 100.
Unidad de medida	Porcentaje.
Fórmula y variables de cálculo	$(CAPE / CAPSP) \times 100$ CAPE: Certificaciones académicas personales entregadas en el mismo día de justificarse el pago de tasas. CAPSP: Certificaciones académicas personales solicitadas y pagadas.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Para ambas variables (CAPE y CAPSP): Libro de Control de solicitud y emisión de Certificaciones Académicas Personales.
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor estándar	95%
Observaciones	Este indicador se refiere a CAP sin texto libre. A efectos de constancia documental, al inicio de cada año natural se incorporará el citado Libro de Control al Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AEIM: apartado de <i>Solicitudes de CAP</i> . Valor alcanzado por este indicador respecto al año 2013: 99%

PÁGINA 6 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcy0Hbp%\$M60JfRg\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMIO=
		

Documento aprobado el día 27-03-15 por el Equipo de Trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM



DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS

Definición del Indicador Número 4	
Denominación	Porcentaje de autorizaciones de uso de locales (aulas, salones de actos, salas de juntas,...) efectuadas en las 24 horas siguientes a la solicitud.
Objetivo	Valorar la capacidad de respuesta y la simplificación administrativa en el procedimiento de reserva y uso de locales del edificio (aulas, Salones de Actos, Salas de Juntas,...).
Compromiso asociado	Compromiso 3: Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega del 95% de las certificaciones académicas personales en el mismo momento en que se justifique el pago de las tasas y la autorización del 90% de las solicitudes de uso de locales (aulas, salones de actos, salas de juntas,...) en las 24 horas siguientes a la solicitud. Compromiso 4: Velar por la disponibilidad de las instalaciones y por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa (cafetería, limpieza, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad, control de plagas, etc.).
Método de obtención	División entre el número de autorizaciones de uso de locales efectuadas en las 24 horas siguientes a la solicitud y el número de solicitudes de autorización de uso de locales recibidas. El cociente obtenido se multiplicará por 100.
Unidad de medida	Porcentaje.
Fórmula y variables de cálculo	$(AULE / SAUR) \times 100$ AULE: Autorizaciones de uso de locales efectuadas en las 24 horas siguientes a la solicitud. SAUR: Solicitudes de autorización de uso de locales recibidas.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Para ambas variables (AULE y SAUR): Planillas de control de uso de aulas + Libro de control de reserva y uso de la Sala de Grados + Libro de control de reserva y uso de la Sala de Juntas del EIM. (Ver Observaciones)
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor estándar	95%
Observaciones	Los documentos que se usan como fuente de datos se custodian en la Conserjería del edificio. Cuando una autorización de uso de local se efectúe pasadas las 24 horas desde la solicitud, se hará constar tal circunstancia en la correspondiente planilla o libro de control. A efectos de constancia documental la Conserje emitirá un informe anual que recogerá los valores relativos a la utilización de los locales de uso común del edificio. Dicho informe se custodiará en el Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AEIM: apartado de <i>Uso de locales comunes del EIM</i> . En el cómputo del número de usos de las aulas del edificio no se incluirá el empleo habitual de las mismas para la docencia oficial de la Escuela de Ingeniería Informática. Valor alcanzado por este indicador respecto al año 2013: 99%

PÁGINA 7 / 27		ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%\$M6ojRg\$\$	
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA		06/04/2015 11:10:57	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		MzQzMIQ=	
06/04/2015 09:05:40		MzQzMIQ=	

Documento aprobado el día 27-03-15 por el Equipo de Trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM



DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS

Definición del Indicador Número 5	
Denominación	Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.
Objetivo	Valorar el grado de implicación que tiene la Unidad con la cultura de la calidad y la mejora continua.
Compromiso asociado	Compromiso 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).
Método de obtención	Cómputo directo del número de actas (o documentos equivalentes) que acrediten la celebración de reuniones de grupos de calidad en la Unidad.
Unidad de medida	Número de reuniones.
Fórmula y variables de cálculo	El valor se obtiene contando directamente el número de actas de reunión, obteniéndose un valor concreto (número entero positivo), por lo que no hay que aplicar ninguna fórmula para su cálculo.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	31 de diciembre de cada año.
Fuente de datos	Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AEIM: apartado de <i>Reuniones de grupos de calidad de la AEIM</i> . (Ver Observaciones)
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor estándar	≥ 3 reuniones al año.
Observaciones	Se entenderá Grupo de calidad en un sentido amplio (equipos de mejora, grupos de coordinación, reuniones de debate y en general cualquier reunión cuyo objetivo sea analizar y resolver incidencias y/o mejorar la información, la coordinación y la gestión de los procedimientos y actuaciones propias en la Unidad). A efectos de constancia documental se entenderán válidos no sólo los documentos con formato normalizado de acta, sino también con cualquier otro formato siempre que contenga al menos la relación de participantes, la fecha y lugar de reunión, un extracto de los asuntos tratados y decisiones adoptadas y la firma y sello del Administrador del edificio. Valor alcanzado por este indicador respecto al año 2013: 7

PÁGINA 8 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyHbp%\$M60jRg\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=

Documento aprobado el día 27-03-15 por el Equipo de Trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM



DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS

Definición del Indicador Número 6	
Denominación	Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.
Objetivo	Valorar el grado de implicación que tiene la Unidad con la cultura de la calidad y la mejora continua.
Compromiso asociado	Compromiso 4: Velar por la disponibilidad de las instalaciones y por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa (cafetería, limpieza, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad, control de plagas, etc.). Compromiso 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).
Método de obtención	Cómputo directo del número de informes emitidos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios basados en sondeos realizados.
Unidad de medida	Número de informes.
Fórmula y variables de cálculo	El valor se obtiene contando directamente el número de informes emitidos, obteniéndose un valor concreto (número entero positivo), por lo que no hay que aplicar ninguna fórmula para su cálculo.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	La del informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios de la Unidad.
Fuente de datos	Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AEIM: apartado de <i>Informes anuales satisfacción usuarios de la AEIM vía sondeos</i> .
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor estándar	≥ 1 informe al año.
Observaciones	Se procurará que al menos uno de los informes sea emitido por el Gabinete de Calidad de la ULPGC. También serán computables para este indicador los informes emitidos por otras instancias, siempre que se basen en sondeos realizados entre los usuarios, hayan sido elaborados y aprobados por equipos con formación adecuada para ello, se cuente con la documentación relacionada correspondiente y se adjunte el acta de la reunión en la que aquellos fueron aprobados. Valor alcanzado por este indicador respecto al año 2013: cero.

PÁGINA 9 / 27		ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%\$M6ojRg\$\$	
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERRA		06/04/2015 11:10:57	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		06/04/2015 09:05:40	
		ID. FIRMA	MZQZMZY= MZQZMJO=

Documento aprobado el día 27-03-15 por el Equipo de Trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM



DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS

Definición del Indicador Número 7	
Denominación	Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.
Objetivo	Valorar el grado de implicación que tiene la Unidad con la cultura de la calidad y la mejora continua.
Compromiso asociado	Compromiso 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).
Método de obtención	Comprobación de la existencia del informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios de la Unidad.
Unidad de medida	Número de informes.
Fórmula y variables de cálculo	El valor se obtiene contando directamente el número de informes emitidos, obteniéndose un valor concreto (número entero positivo), por lo que no hay que aplicar ninguna fórmula para su cálculo.
Periodicidad de seguimiento	Anual. La recogida de datos se refiere al año natural.
Fecha de cómputo	La del informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios de la Unidad.
Fuente de datos	Archivador de Seguimiento de Indicadores de la Carta de Servicios de la AEIM: apartado de <i>Informes anuales Seguimiento Carta de Servicios AEIM</i> .
Responsable de la medición	Administrador del edificio.
Valor estándar	1 informe anual.
Observaciones	El Informe Anual de Seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM es elaborado y aprobado por el Equipo de Trabajo constituido específicamente en la Unidad a tales efectos. Se levantará acta de las reuniones que celebre dicho equipo. Valor alcanzado por este indicador respecto al año 2013: uno.

PÁGINA 10 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcYoHbp%\$M60JfRg\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERRA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=


Documento aprobado el día 27-03-15 por el Equipo de Trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Administración del Edificio de Informática
y Matemáticas

CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL
EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE
AL AÑO 2014

PÁGINA 11 / 27	ID. DOCUMENTO	SEF6BUARcyoHbp%\$M60JfRg\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=	
			



CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

ÍNDICE:

	Página
1. <u>PREÁMBULO</u>	3
2. <u>DATOS DESCRIPTIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS</u>	5
3. <u>VALORACIÓN DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS</u>	6
4. <u>VALORACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS</u>	8
5. <u>EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</u>	10
6. <u>CONCLUSIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS</u>	11
7. <u>MEDIDAS CORRECTORAS QUE SE PROPONEN</u>	12
8. <u>VALORACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS EL AÑO ANTERIOR</u>	13
9. <u>ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN</u>	14
10. <u>ANEXO 1: CARTA DE SERVICIOS A LA QUE SE REFIERE EL PRESENTE INFORME.</u>	
11. <u>ANEXO 2: CARTEL DE LA CAMPAÑA DE ENCUESTAS 2014 DE LA AEIM.</u>	

PÁGINA 12 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%\$M60jRg\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=

CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

1. PREÁMBULO.


Conforme a lo establecido en el apartado 7 del documento *Procedimiento para la elaboración de la Carta de Servicios*, publicado en el área de Calidad del Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional de nuestra Universidad (<http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-serv>), el objeto del presente informe anual es realizar un seguimiento de la Carta de Servicios de la Administración del Edificio de Informática y Matemáticas (en adelante AEIM).

Este seguimiento se fundamenta en el análisis del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la propia Carta de Servicios, mediante: a) la medición e interpretación de los valores obtenidos por los indicadores establecidos al efecto, b) la valoración de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en relación con los servicios que presta la Unidad y, c) la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios, determinado a partir de sondeos. De dicho análisis se deducirán unas conclusiones sobre el grado de consecución de los compromisos establecidos. Hecho esto y sobre la base de las eventuales desviaciones que se detecten, el informe podrá incluir, en su caso, propuestas de medidas correctoras (de implantación y efectos inmediatos) y de acciones de mejora (de implantación y efectos no inmediatos por requerir de una planificación, programación y ejecución en el tiempo) a realizar por la Unidad.

Para la medición de los indicadores se han utilizado las fuentes de datos, métodos y reglas de cálculo establecidas en el documento de *Definición de los Indicadores de la Carta de Servicios de la AEIM*, aprobado con fecha 27-03-15.

El primer informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM fue emitido con fecha 12-02-14 referido a datos del año 2013. El presente informe corresponde al año 2014 e incluye – a diferencia del anterior – una valoración del grado de ejecución de las acciones de mejora que fueron propuestas el año anterior.

La *Escuela de Ingeniería Informática* (EII) es el Centro Docente al que la AEIM provee del oportuno soporte administrativo para su gestión académica y presupuestaria. Dentro del contexto de los distintos procedimientos (estratégicos, clave y de apoyo) que conforman el *Sistema de Garantía de Calidad* del citado Centro, la labor de la AEIM cobra una especial importancia en el *PAC03 - Procedimiento de Apoyo para la Gestión de los Servicios*. Concretamente, en el apartado 5.2 - *Planificación de las actuaciones* de dicho Procedimiento de Apoyo, se recoge que: “Los objetivos y compromisos, los indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos se difunden tanto a toda la comunidad universitaria (estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) como a la sociedad en general, por los canales establecidos para ello (Carta de Servicios de la AEIM).”, y, en el

PÁGINA 13 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%\$M60jRg\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=	




CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

apartado 6 – *Seguimiento, medición y mejora*, se establece que: “El Administrador del edificio procede, con periodicidad bienal, al control y seguimiento de este procedimiento, elaborando un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. ...//... Para la elaboración del referido informe de Seguimiento, Medición y Mejora del PAC03, la AEIM tiene en cuenta los informes específicos emitidos, en su caso, sobre cada uno de los servicios externalizados, las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, así como el Informe anual de Seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM.”

Se deduce de lo expuesto que la relevancia del presente *Informe anual de seguimiento la Carta de Servicios de la AEIM* deviene no sólo de la necesidad de mantener la coherencia entre los servicios ofertados, los compromisos de calidad asumidos en su prestación y los valores obtenidos por los indicadores establecidos para verificar su cumplimiento, sino también del hecho de que el propio informe se usa como documento de referencia para la elaboración del *Informe bienal de seguimiento, medición y mejora* previsto en el PAC03 - *Procedimiento de Apoyo a la EII para la gestión de los servicios*.

Que el documento recoja, en una secuencia lógica, todos los datos necesarios para realizar el seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM y, al mismo tiempo, sea sencillo de cumplimentar y de leer, es el objetivo que ha guiado el diseño de la estructura y ordenación de los distintos apartados de este informe.

PÁGINA 14 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%M60JfRg\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MZOZMZY=	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MzQzMIQ=	
			



CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

2. DATOS DESCRIPTIVOS DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Unidad administrativa a la que pertenece:
Administración del Edificio de Informática y Matemáticas

Órgano responsable:
Administrador del Edificio de Informática y Matemáticas

Equipo de trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios:				
RESPONSABILIDAD	NOMBRE Y APELLIDOS	PUESTO DE TRABAJO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
Coordinador	Orlando José Socorro Lorenzo	Administrador	orlando.socorro@ulpgc.es	8765
Secretaria	María del Rosario Vega Zerpa	Gestora	maria.vega@ulpgc.es	8761
Miembro	María Dolores Gómez Rojas	Gestora	maria.gomezrojas@ulpgc.es	8764
Miembro	Luis Fernando Hernández Ojeda	Administrativo base	luis.hernandezojeda@ulpgc.es	8763
Miembro	Eduardo Juan López Santamaría	Administrativo base	eduardo.lopez@ulpgc.es	8762
Miembro	María Teresa Romero Angulo	Administrativa base	maria.romeroangulo@ulpgc.es	2790
Miembro	María Eusebia García Gil	Conserje	maria.garciagil@ulpgc.es	8779
Miembro	María Teresa Rodríguez Guerra	Auxiliar de Conserjería	maria.rodriguezguerra@ulpgc.es	8700

Fecha de reunión de seguimiento:
27-03-15

PÁGINA 15 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%\$M60JfRg\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=



CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

3. VALORACIÓN DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS.

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS		
Descripción del indicador	Valor estándar	Valor obtenido en el año 2014
1. Número de visitas a la página web.	≥ X (ver nota)	Dato no disponible por no contar aún la página web con contador automático de visitas
2. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.	90%	10%
3. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el mismo momento de la justificación del pago de las tasas.	95%	95%
4. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios entregadas dentro del plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.	95%	95%
5. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.	≥ 3 al año	3 reuniones del Equipo de Seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM (fechas: 12/02/14, 13/02/14 y 25/11/14). 1 reunión de coordinación del personal del área académica AEIM con la OTeA (fecha: 27/01/14). 3 reuniones de coordinación con el personal del área académica (fechas: 17/01/14, 25/09/14 y 03/12/14). 2 reuniones de coordinación con gestora área económica (fechas: 15/09/14 y 13/11/14). TOTAL= 9 reuniones.
6. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	≥ 1 al año	Entre el 28 de marzo y el 15 de mayo de 2014 se realizaron encuestas a los usuarios para sondear su nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio que se presta en la administración y en la conserjería del edificio. El Gabinete de Evaluación Institucional ULPGC emitió el correspondiente informe con fecha 20-02-15. El valor global medio obtenido fue de 4,15 (en escala Likert de 1 a 5).
7. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	1 al año	Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios correspondiente al año 2014, emitido con fecha 27-03-15.

Nota: X equivale al 10% del total de alumnos matriculados en la EII en el curso académico anterior a la fecha de cómputo. Para el año 2014 dicho valor es de 75.

PÁGINA 16 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%\$M60JfRg\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERRA	06/04/2015 11:10:57	MZOZMZY=	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MzQzMIQ=	



CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014


ANÁLISIS DEL VALOR OBTENIDO POR LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS	
Descripción del indicador	Análisis del valor obtenido por el indicador
1. Número de visitas a la página web.	La no disponibilidad de datos sobre el valor alcanzado por este indicador impide realizar un análisis del mismo. Es necesario establecer un contador automático de visitas en la web de la AEIM. Procede, por lo tanto, incluir esta propuesta en el apartado de acciones correctoras para el año 2015.
2. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.	El valor alcanzado por este indicador (10%) es claramente insuficiente, por lo que habrá que centrar los esfuerzos en la actualización urgente de la página web de la AEIM. Procede, por lo tanto, incluir esta propuesta en el apartado de acciones de mejora para el año 2015.
3. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el mismo momento de la justificación del pago de las tasas.	El valor alcanzado por este indicador (95%) es satisfactorio.
4. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios entregadas dentro del plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.	El valor alcanzado por este indicador (95%) es satisfactorio.
5. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.	El valor alcanzado por este indicador (9 reuniones) es satisfactorio.
6. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	Tanto el valor alcanzado por este indicador (1 sondeo), como el resultado obtenido respecto al nivel global medio de satisfacción de los usuarios de la AEIM (4,15 en escala Likert de 1 a 5) son satisfactorios.
7. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	El valor alcanzado por este indicador (un Informe de seguimiento de la Carta de Servicios correspondiente al año 2014, emitido con fecha 27-03-15) es satisfactorio.

PÁGINA 17 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcYoHbp%\$M60JfRg\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERRA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=

CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014


4. VALORACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS.

RELACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2014 (Se incluyen solamente aquellas referidas a servicios cuya gestión o supervisión es competencia de la AEIM)				
Quejas				
Fecha	Vía de presentación	Procedencia	Motivo	Observaciones
30-01-14	Registro AEIM	PDI, PAS y EST (22 quejas)	Estado de suciedad general en el edificio a consecuencia de la huelga de varias semanas del personal de limpieza de la empresa MTI SERVICIOS, S.L.	Remitido a Subd. Organización
31-01-14	Registro AEIM	PDI y PAS (3 quejas)	Estado de suciedad general en el edificio a consecuencia de la huelga de varias semanas del personal de limpieza de la empresa MTI SERVICIOS, S.L.	Remitido a Subd. Organización
03-02-14	Registro AEIM (169)	PAS	Estado de suciedad general en el edificio a consecuencia de la huelga de varias semanas del personal de limpieza de la empresa MTI SERVICIOS, S.L.	Remitido a Subd. Organización
11-11-14	Registro AEIM (1457)	Estudiante CAGII	Incumplimiento del horario de atención al público por parte del servicio de cafetería.	Remitido a Subd. Organización
Sugerencias				
Fecha	Vía de Presentación	Procedencia	Motivo	Observaciones
Ninguna				
Felicitaciones				
Fecha	Vía de presentación	Procedencia	Motivo	Observaciones
12-02-14	Correo electrónico	Subd. RIM EII	Rapidez en la atención dispensada por el personal del área académica de la AEIM	Consta en el SGC de la EII
26-06-14	Correo electrónico	Estudiante I.I.	Información y atención dispensada por el personal del área académica de la AEIM	Consta en el SGC de la EII
29-09-14	Correo electrónico	Estudiante CAGII	Trato y amabilidad recibidas de la Gestora área académica de la AEIM	Consta en el SGC de la EII
23-10-14	Twitter + E-mail	Estudiante GII	Buen servicio prestado por el personal de la Conserjería de la AEIM	Consta en el SGC de la EII
06-11-14	Correo electrónico	Estudiante I.I.	Trato y amabilidad recibidas de la Gestora área académica de la AEIM	Consta en el SGC de la EII
12-11-14	Correo electrónico	Profesor EII	Trato y amabilidad recibidas de la Gestora área académica de la AEIM	Consta en el SGC de la EII
12-11-14	Correo electrónico	Profesor EII	Profesionalidad y celeridad en la gestión de la Gestora área académica de la AEIM	Consta en el SGC de la EII
22-11-14	Correo electrónico	Profesor EII	Profesionalidad y celeridad en la gestión de la Gestora área académica de la AEIM	Consta en el SGC de la EII

PÁGINA 18 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcYoHbp%\$M60jRg\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMIO=
		

CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014


VALORACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2014	
Quejas	
<p>De las veintisiete quejas recibidas en el año 2014, veintiséis de ellas estuvieron relacionadas con el estado de suciedad general en el edificio a consecuencia de la huelga que, durante varias semanas, mantuvo el personal de limpieza de la empresa MTI SERVICIOS, S.L. en todos los edificios de la ULPGC. Considerando que esta circunstancia excepcional escapa de las competencias resolutivas de la AEIM, no se puede realizar una valoración negativa sobre el funcionamiento de la Unidad basándonos en dichas quejas.</p> <p>Por otra parte, la única queja restante estuvo relacionada con el incumplimiento del horario de atención al público por parte del concesionario de la explotación del servicio de cafetería del edificio (una tarde cerraron 10 minutos antes de lo previsto en el horario oficial). Esta queja fue gestionada por la AEIM en un plazo no superior a 10 días, siguiendo el procedimiento establecido por el <i>Reglamento del sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones de la ULPGC</i> (BOULPGC de 03-11-11). Dicho trámite incluyó: a) la comunicación de la queja al concesionario y la petición de sus alegaciones; b) la recepción de las alegaciones del concesionario y la emisión por parte de la AEIM de un oficio en el que se le recordó la importancia de respetar el horario oficial establecido por la ULPGC y c) la remisión a la Subdirección de Organización de la ULPGC de la queja junto con un informe emitido por la AEIM sobre el asunto. Asimismo, en paralelo a dichas gestiones, el Administrador del edificio se reunió con el estudiante para: a) comentarle las alegaciones del concesionario, b) comunicarle las medidas que el mismo había adoptado para evitar que en el futuro volviera a ocurrir una incidencia similar a la que motivó la queja (colocación en el local de cafetería de un reloj de pared) y c) agradecerle su participación en la mejora de los servicios. Considerando que el estudiante quedó satisfecho con la gestión de la queja y que su presentación supuso una mejora del servicio de cafetería del edificio, se puede realizar una valoración final positiva de la misma.</p>	
Sugerencias	
No hubo. Entendemos que hay que fomentar entre los usuarios una mayor participación en la mejora de los servicios a través de la presentación de sugerencias.	
Felicitaciones	
La recepción en la Unidad a lo largo del año 2014 de un total de ocho felicitaciones procedentes de profesores y de estudiantes, dirigidas tanto al personal funcionario como laboral de la AEIM, se valora muy positivamente, no sólo porque evidencian que el servicio se está prestando con un alto nivel de calidad, sino también por lo que suponen de motivación para los trabajadores.	

PÁGINA 19 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%\$%M60jRg\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=	

CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

5. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA AEIM		
Descripción del método de sondeo utilizado	Fecha informe y Órgano emisor	Resultados del informe
<p>Encuesta basada en la cumplimentación anónima de cuestionarios por parte de los usuarios de la AEIM (PDI, PAS, Estudiantes y Otros) para valorar su nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio que se les presta en la Administración y en la Conserjería del edificio.</p> <p>El modelo de cuestionario fue consensuado entre todas las Administraciones de edificio y validado por el Director de Calidad del Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional de la ULPGC.</p> <p>El cuestionario contiene tres apartados. En el primero el encuestado marca cuál de los dos servicios mencionados va a valorar, e indica la fecha de cumplimentación, su sexo, franja de edad y estamento al que pertenece. El segundo apartado contiene 21 afirmaciones relacionadas con las distintas dimensiones de la calidad y respecto a las cuales el encuestado manifiesta su nivel de acuerdo mediante una escala Likert de cinco puntos (en la que el 1 indica total desacuerdo y el 5 total acuerdo). Por último, el tercer apartado del cuestionario, da la opción al encuestado de realizar de forma abierta alguna observación o comentario sobre el servicio.</p> <p>La campaña de encuestas fue difundida entre los distintos colectivos tanto vía correo electrónico como a través de carteles publicados en el edificio.</p> <p>La encuesta fue realizada en el periodo comprendido entre el 28 de marzo y el 15 de mayo de 2014.</p> <p>(Se adjunta como Anexo 2 de este Informe el cartel de la campaña de encuestas 2014 de la AEIM).</p>	<p>20-02-15</p> <p>Gabinete de Evaluación Institucional</p>	<p>Tal y como ya se ha dicho en el apartado de descripción, al inicio del cuestionario el encuestado marcaba qué servicio estaba valorando. La finalidad de dar esta opción era poder tener una valoración por separado del servicio de administración y del servicio de conserjería y poder así, en su caso, adecuar mejor las posibles correcciones y acciones de mejora aplicables.</p> <p>De hecho se cumplimentaron 70 encuestas sobre el servicio de administración y 77 sobre el de conserjería. Sin embargo, en el Informe emitido por el Gabinete de Evaluación Institucional no se hace una valoración específica de cada uno de dichos servicios, sino que se lleva a cabo un análisis conjunto de ambos servicios.</p> <p>Si nos centramos en la muestra de <u>Estudiantes</u>, las valoraciones medias máximas (4,28; 4,21 y 4,21) la obtienen, respectivamente, los ítems relativos a la consideración y amabilidad del trato dispensado, la competencia profesional del personal y su capacidad resolutoria ante cuestiones planteadas, mientras que las valoraciones medias mínimas (2,95; 3,14 y 3,26) corresponden a los ítems relativos a la agilidad en la convalidación/reconocimiento de créditos, la agilidad en los traslados de expediente y la agilidad en los cambios de dedicación del estudiante.</p> <p>Respecto a la muestra de <u>PDI</u>, las valoraciones medias máximas (4,82; 4,75 y 4,71) la obtienen, respectivamente, los ítems relativos a la consideración y amabilidad del trato dispensado, la atención personalizada y su capacidad resolutoria ante cuestiones planteadas, mientras que las valoraciones medias mínimas (3,33; 3,89 y 3,91) corresponden a los ítems relativos a la agilidad en la convalidación/reconocimiento de créditos, la adecuación de los medios de difusión de la información y la agilidad en el suministro de información estadística y administrativa.</p> <p>En lo que se refiere a la muestra de <u>PAS</u>, las valoraciones medias máximas (4,74; 4,68 y 4,68) la obtienen, respectivamente, los ítems relativos a la atención personalizada, la consideración y amabilidad del trato dispensado y la competencia profesional del personal, mientras que las valoraciones medias mínimas (3,84; 4,00 y 4,00) corresponden a los ítems relativos a la suficiencia de recursos materiales con que cuenta la Unidad, la agilidad en los cambios de dedicación del estudiante y la agilidad en la información estadística y administrativa.</p> <p>La <u>valoración global media (o satisfacción global de los usuarios)</u> obtenida es de 4,15 (sobre escala Likert de 1 a 5).</p> <p>En el informe se aconseja que en futuros sondeos el número de encuestas obtenidas no sea inferior a 100 para mantener o disminuir el margen de error del estudio.</p>

PÁGINA 20 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%\$M60JfRg\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERRA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MzQzMIQ=	



CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

6. CONCLUSIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS.

CONCLUSIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

A partir del análisis del valor alcanzado por los indicadores, de la valoración de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas y del resultado del sondeo realizado sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la Unidad, se concluye lo siguiente:

- 1- **PUNTOS DÉBILES:** La no actualización de la página web de la AEIM es la principal debilidad que actualmente tiene la Unidad, por lo que se deben orientar todos los esfuerzos a su puesta al día y a la publicación en la misma de al menos el 90% de los impresos normalizados. Sería muy conveniente que la fecha límite para realizar esta acción de mejora no excediera de la del inicio del próximo curso académico. Asimismo, para poder valorar el indicador número 1 de la Carta de Servicios de la AEIM, es imprescindible que la página web de la Unidad sea dotada de un contador automático de visitas. Sería muy conveniente que la fecha límite para realizar esta acción correctora no excediera de finales del próximo mes de abril. Otro punto débil evidente de la AEIM es que su dotación de funcionarios está muy ajustada (es necesario un cuarto Administrativo base), lo cual dificulta muchísimo conseguir mejorar la agilidad de tramitación de determinados procedimientos, especialmente en el área de gestión académica, que es la que supone el 75% de la carga de trabajo de la Unidad.
- 2- **PUNTOS FUERTES:** Las fortalezas de la Unidad están en la alta preparación, implicación, eficacia, empatía y amabilidad de su personal funcionario y laboral.
- 3- **ACCIONES CORRECTORAS Y DE MEJORA QUE SE DEBEN REALIZAR:** Ver epígrafes 7 y 9 de este informe.

PÁGINA 21 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%%M60JfRg\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERRA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=	



CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

7. MEDIDAS CORRECTORAS QUE SE PROPONEN.

MEDIDAS CORRECTORAS QUE SE PROPONEN PARA EL AÑO 2015		
Acción correctora	Responsable	Plazo límite
1.- Gestionar con el Servicio de Informática la inclusión de un contador automático de visitas en la página web de la AEIM.	Administrador	30-04-15

PÁGINA 22 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%\$M60JfRg\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=	



CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

8. VALORACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS EL AÑO ANTERIOR.

SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS EL AÑO ANTERIOR		
Acción de mejora propuesta el año anterior	Responsable y plazo límite	Grado de ejecución y valoración
1.- Actualizar la página web de la Administración del Edificio de Informática y Matemáticas, con el objetivo de que antes de finalizar el año 2014 esté toda la información puesta al día y publicados el 100% de los impresos normalizados que se utilizan en la Unidad. Incluir un contador automático de visitas en la página web de la AEIM.	Administrador 31-12-14	Grado de ejecución: 0%. Sigue siendo necesario realizar esta actuación, por lo que se deberá incluir en la propuesta de acciones de mejora para el año 2015.
2.- Avanzar en el uso de la Administración Electrónica, de tal manera que antes de finalizar el año 2014 el 100% del personal funcionario adscrito a la Unidad disponga de certificado digital para el trámite de procedimientos vía Sede Electrónica ULPGC y para el uso del "portafirmas" digital.	Administrador 31-12-14	Grado de ejecución: 85%. Es necesario completar esta actuación llegando al 100%, por lo que se deberá incluir en la propuesta de acciones de mejora para el año 2015.
3.- Emitir antes de finales de junio de 2014, una Circular específica para regular la cesión de uso de aulas para estudiar en grupo.	Administrador 30-06-14	Grado de ejecución: 0%. Ya no es necesario ejecutar esta actuación porque la Dirección de la EII y la Administración del edificio han consensuado que ya no procede ceder aulas a los estudiantes, por haberse habilitado una Sala para el estudio en grupo.
4.- Emitir, antes de finales de junio de 2014, una Circular específica para regular la preparación de locales del edificio para la celebración de reuniones y eventos oficiales.	Administrador 30-06-14	Grado de ejecución: 0%. Sigue siendo necesario realizar esta actuación, por lo que se deberá incluir en la propuesta de acciones de mejora para el año 2015.
5.- Consensuar en la Unidad modelos de encuesta y programar su realización al menos una vez al año para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.	Administrador Diseño: 31-04-14 Realización: 31-10-14	Grado de ejecución: 100%. En el año 2014 se le dio a esta actuación el carácter de <i>acción de mejora</i> porque nunca se había realizado. A partir del año 2015 ha de enfocarse como una más de las actuaciones que cada año ha de realizar el Equipo de Seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM, dentro de su funcionamiento normal conforme a lo establecido en el documento <i>Procedimiento para la elaboración de la Carta de Servicios</i> .

PÁGINA 23 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%\$M60JfRg\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERRA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMIO=



CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS
INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

9. ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN.

ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN PARA EL AÑO 2015		
Acción de mejora	Responsable	Plazo límite
1.- Actualizar la página web de la Administración del Edificio de Informática y Matemáticas, 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.	Administrador	07-09-15
2.- Diseñar y publicar unos carteles orientados a fomentar entre los usuarios del edificio la presentación de sugerencias para mejorar los servicios que presta la AEIM.	Administrador	30-06-15
3.- Avanzar en el uso de la Administración Electrónica, incrementando al 100% el personal funcionario adscrito a la Unidad que dispone de certificado digital para el trámite de procedimientos vía Sede Electrónica ULPGC y para el uso del "portafirmas" digital.	Administrador	31-05-15
4.- Garantizar la prestación del servicio de registro de usuarios ante la FNMT para la emisión de certificados digitales de persona física, incrementando a tres el número de funcionarios de la Unidad habilitados para dicha tarea. Emitir Circular reguladora.	Administrador	31-05-15
5.- Emitir una Circular para regular la preparación de locales del edificio para la celebración de reuniones y eventos oficiales.	Administrador	30-06-15
6.- Consensuar con el personal de Conserjería el diseño y uso de una Tarjeta de Identificación Personal. Emitir Circular reguladora.	Administrador	07-09-15

Las Palmas de Gran Canaria, a 27 de marzo de 2015.

EL COORDINADOR DEL EQUIPO DE TRABAJO PARA EL
SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS

Orlando José Socorro Lorenzo

Página 14 de 14

PÁGINA 24 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcYoHbp%\$M6ojRg\$\$	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERRA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=



CARTA DE SERVICIOS

Administración del Edificio de Informática y Matemáticas

www.ulpgc.es/adm_eim



Horario de atención al público

Horarios de la gestión académica:

Mañanas: de lunes a viernes de 09:00 a 12:00
Tardes: martes en periodo lectivo de 15:30 a 17:30

Horarios de la gestión económica:

Para la entrega de material por parte de los proveedores en la Conserjería del edificio de lunes a viernes de 08:00 a 20:00
Para la presentación en la Administración del edificio de ofertas, presupuestos, facturas, cobros y demás trámites administrativos de lunes a viernes de 09:00 a 14:00

Horarios de la gestión del edificio:

El horario de atención al público de la Conserjería se extiende desde la apertura del edificio hasta el cierre del mismo, de lunes a viernes de 08:00 a 21:00



Administración del Edificio de Informática y Matemáticas Campus Universitario de Tafira

Edificio de Informática y Matemáticas
Administración del Edificio de Informática y Matemáticas

Administración del Edificio de Informática y Matemáticas

Campus Universitario de Tafira
(35017) - Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: Conserjería: 928 45 8700
45 87 79
Área académica: 928 45 8763
45 8762
45 8761
45 2790
Área económica: 928 45 8764
Administrador: 928 45 8765

Fax: 928 45 8711

admininfo@dis.ulpgc.es
www.ulpgc.es/adm_eim

PÁGINA 25 / 27	ID. DOCUMENTO SEF6BUARcYoHbp% <u>%M6oJfRg\$\$</u>	
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERRA	06/04/2015 11:10:57	MZQZMZY=
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MZQZMJO=

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:8443/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>



Misión

Gestionar, apoyar, asistir y asesorar la prestación de los servicios universitarios relacionados con la Escuela de Ingeniería Informática y otras unidades y servicios comunes del edificio, contribuyendo de este modo a la consecución de los fines propios de la Universidad.

Servicios

1. Registro de documentación.
2. Gestión Académica (certificaciones, matrículas, actas, adaptaciones de planes de estudio, convalidación de asignaturas, reconocimiento y transferencia de créditos, becas y ayudas, trámite de títulos oficiales, trabajos fin de título, gestión de tasas, traslados de expedientes, etc.).
3. Gestión económica y presupuestaria (adquisición de bienes y servicios, control y gestión del inventario, tramitación de desplazamiento del personal, gestión de proveedores, subvenciones y ayudas, gestión de pagos, etc.).
4. Gestión de uso y conservación del edificio (servicio de Conserjería, servicios comunes, mantenimiento de instalaciones, aparcamiento, reserva de dependencias, control de accesos, etc.).
5. Supervisión de servicios comunes externalizados (cafetería, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, limpieza, seguridad, control de plagas, etc.).

Normativa aplicable

1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (BOE 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, (BOE 13/04/2007).
2. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre).

Normativa aplicable (Cont)

3. Normativa general de la ULPGC (www.ulpgc.es, en el apartado BOULPGC, Normativa).
4. Normativa específica de la Escuela de Ingeniería Informática (<http://www.eii.ulpgc.es/>).

Compromisos

1. Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera, 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.
2. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la página web, utilización correo electrónico).
3. Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones académicas personales en el mismo momento en que se justifique el pago de las tasas y la entrega de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.
4. Garantizar la disponibilidad de las instalaciones y velar por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa (cafetería, limpieza, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad, control de plagas, etc.).
5. Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual).

Derechos de los usuarios

1. A ser informados con eficacia de los trámites que les afectan.
2. A presentar las sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas.
3. Todos los derechos recogidos en la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre), modificada por la Ley 4/1999 (BOE de 14 de enero).

Derechos de los usuarios (Cont)

4. A la protección de sus datos según establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE de 14 de diciembre) y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada Ley (BOE de 19 de enero de 2008).

Indicadores

1. Número de visitas a la página web.
2. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.
3. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el mismo momento de la justificación del pago de las tasas.
4. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de laboratorios entregadas dentro del plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.
5. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.
6. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.
7. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.

Medidas de subsanación

Cuando un usuario manifieste que se ha incumplido algún compromiso de los declarados en esta carta, una vez se haya comprobado el hecho, la Administración le comunicará las razones del incumplimiento y las posibles soluciones.

Sugerencias y reclamaciones

Podrán presentarse en todas las Administraciones de todos los edificios, las oficinas centrales del registro, la delegación de Lanzarote, la unidad de apoyo a la docencia de Fuerteventura, la Sede Institucional y a través de la página web de la Administración del edificio de Informática y Matemáticas: www.ulpgc.es/adm_eim.

PÁGINA 26 / 27		ID. DOCUMENTO SEF6BUARcyoHbp%6M60JFg\$\$	
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA		06/04/2015 11:10:57	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		06/04/2015 09:05:40	
		ID. FIRMA	
		MZOZMZY=	
		MZOZMJO=	

Administración del Edificio de Informática y Matemáticas

CAMPAÑA DE ENCUESTAS 2014

(Desde el 28 de marzo hasta el 15 de mayo de 2014)

¡Comprometidos con la Calidad!


¡Para poder mejorar necesitamos conocer la opinión de nuestros usuarios acerca de la calidad de los servicios que prestamos!

Por ello pedimos tu **colaboración**:

¡Danos tu valoración acerca del servicio administrativo y del servicio de conserjería, cumplimentando el cuestionario que puedes obtener en ambos servicios!

(ATENCIÓN: deberás rellenar una encuesta para cada servicio)

→ Una vez cumplimentada puedes depositar la encuesta en la urna existente en el mostrador de la Conserjería del edificio

PÁGINA 27 / 27	ID. DOCUMENTO sEF6BU4RcYoHbp%%M60jRg\$\$			
	FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
	43642217Q MARÍA DEL ROSARIO VEGA ZERPA	06/04/2015 11:10:57	MzQzMzY=	
	78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO	06/04/2015 09:05:40	MzQzMjQ=	

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:8443/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>