



INFORME ANUAL SEGUIMIENTO
CARTA DE SERVICIOS
Administración del Edificio de Ciencias
de la Educación
2016

ÍNDICE

| | |
|---|-------------------------------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| DATOS DE IDENTIFICACIÓN | 4 |
| RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN..... | 5 |
| 1. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS | 5 |
| 2. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |
| 3. PUNTOS DÉBILES, PUNTOS FUERTES Y PROPUESTAS DE MEJORA | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |
| ANEXOS | 11 |

INTRODUCCIÓN

Un objetivo prioritario en las universidades españolas es fomentar la implantación de sistemas de calidad, poniendo especial énfasis en la transparencia y en la información al ciudadano, y facilitando la acreditación de las titulaciones.

Para ello, es necesaria la evaluación de la gestión y los servicios de las universidades. El objetivo de la evaluación es definir la trayectoria del servicio evaluado y las características más relevantes de su situación actual.

- Analizar el compromiso de los dirigentes del servicio en la elaboración de una estrategia encaminada a definir la orientación y la cultura del Servicio.
- Describir y valorar la participación de los responsables en los procesos de evaluación, implantación y seguimiento de mejoras de calidad.
- Analizar la relación con los usuarios y su satisfacción.
- Realizar una valoración crítica: puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora

La Administración del Edificio de Ciencias de la Educación tiene como uno de sus objetivos prioritarios el fomento del uso de las nuevas tecnologías:

- Fomentar entre sus usuarios el uso del correo electrónico y de la Sede Electrónica de la ULPGC.
- El 95% de su personal funcionario está habilitado para prestar el servicio de registro ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) de usuarios a efectos de la obtención del Certificado Digital de Persona Física.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Unidad administrativa a la que pertenece:

EDIFICIO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Órgano responsable:

Administrador del Edificio de Ciencias de la Educación

Equipo de trabajo para la revisión de la Carta de Servicios:

| RESPONSABILIDAD | NOMBRE Y APELLIDOS | PUESTO DE TRABAJO | CORREO ELECTRÓNICO | TELÉFONO |
|-----------------|-----------------------------------|---------------------|---------------------------------|----------|
| Coordinador | Claudio Martín Jiménez | Administrador | claudio.martin@ulpgc.es | 1768 |
| Secretaria | Lourdes Teresa Torres León | Administrativo base | lourdes.torres@ulpgc.es | 7280 |
| Miembro | Pino Alonso Cabrera | Gestora | pino.alonso@ulpgc.es | 2990 |
| Miembro | María del Rosario Vega Zerpa | Gestora | maria.vega@ulpgc.es | 8250 |
| Miembro | Antonio Gerardo Hernández Viera | Administrativo base | antonio.hernandezviera@ulpgc.es | 8845 |
| Miembro | Pino Almeida Cabrera | Administrativo base | maria.almeidacabrera@ulpgc.es | 8847 |
| Miembro | María de los Reyes Babio Sanabria | Administrativo base | maria.babio@ulpgc.es | 1776 |
| Miembro | Ana Rosa Miranda Ferrera | Administrativo base | ana.miranda@ulpgc.es | 8855 |
| Miembro | Margarita Valido Ojeda | Conserje | margarita.vaido@ulpgc.es | 1775 |

Fecha de reunión de revisión:

INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN

1. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

1.1 Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la web:

El compromiso de impresos normalizados disponibles en la web es aproximadamente del 95%. Estos impresos están disponibles como formularios de tal manera que el usuario puede cumplimentarlo y enviarlo telemáticamente siempre que disponga de firma digital,

También se han realizado más de 2000 trámites vía correo electrónico, que se desglosan de la siguiente forma: 350 solicitudes de TFG, 800 solicitudes de prácticas, 300 solicitudes de mención, 450 solicitudes de información general, 100 solicitudes de presupuestos.

1. Porcentaje de certificaciones académicas personas (CAP) entregadas en el plazo definido en los compromisos:

El porcentaje ha sido del 98% de certificaciones entregadas, el 2% restante se debió a algún desajuste en la página web, que estuvo bloqueada y no permitió hacer los trámites en el tiempo establecido. De cualquier manera, se ha cumplido con los porcentajes establecidos en los compromisos.

1.3 Porcentaje de procedimientos resueltos en plazo a través de la Sede Electrónica:

Se ha tramitado dentro del plazo establecido el 100% de los procedimientos.

1.4 Porcentaje de autorizaciones de uso de espacios y dependencias realizados dentro del plazo definido en los compromisos:

El compromiso de respuesta a las peticiones de acceso y uso de locales dentro del plazo de dos días hábiles siguientes a la solicitud se ha cumplido satisfactoriamente con un porcentaje del 100%.

1.5 Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad:

No se efectúa un sistema pormenorizado de reuniones de calidad en la Administración; no obstante, siempre que surge una posibilidad de mejora o necesidad de resolver, el conjunto de miembros de la administración se reúne para obtener una solución.

Se han realizado un total de reuniones, que se desglosan de la siguiente forma:

- Participación en la Comisión de Garantía de Calidad. La Comisión de Garantía de Calidad se reunió en las siguientes fechas: 29-06-2017, 11-07-2016 y 3-11-2016.

- Participación en la Junta de Facultad. La Junta de Facultad se reunió en las siguientes fechas: 21-10-2016, 8-04-2016, 11-05-2016, 15-06-2016, 20-07-2016 y 13-12-2016.

- Reuniones con el equipo Decanal para aplicar nuevas instrucciones y otras cuestiones referentes a la Facultad y al Edificio: 12-01-2016, 18-02-2016, 30-06-2016, 18-07-2016, 2-09-2016, 16-09-2016, 7-10-2016 y 21-10-2016.

1.6 Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos:

La satisfacción global de los usuarios sobre la prestación de servicios por parte del Personal de Administración y Servicios es de 3,11 y aunque consideramos que se trata de un nivel bastante positivo, debemos analizar aquellos puntos de satisfacción con menor puntuación para acercarnos al nivel óptimo.

| ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA | | | | |
|------------------------------------|--------------------|------------|----------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | ALGO EN DESACUERDO | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO | TOTALMENTE DE ACUERDO |

| <u>1.MUESTRA TOTAL (ESTUDIANTES, PDI,PAS)</u> | N | Medi a | Desviación estándar |
|---|-----|-----------|------------------------|
| 1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas. | 144 | 3,31 | 1,265 |
| 2. El trato del personal ha sido considerado y amable. | 145 | 3,17 | 1,286 |
| 3. El personal demuestra competencia profesional. | 146 | 3,19 | 1,325 |
| 4. El personal me ha dispensado una atención personalizada. | 145 | 3,19 | 1,282 |
| 5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas. | 147 | 3,10 | 1,326 |
| 6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. | 147 | 3,12 | 1,095 |
| 7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia. | 147 | 3,06 | 1,346 |
| 8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad. | 146 | 2,83 | 1,320 |
| 9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad. | 147 | 3,11 | 1,217 |
| 10. Los medios de difusión de la información son los adecuados. | 147 | 3,08 | 1,230 |

| <u>2.ESTUDIANTES</u> | N | Media | Desviación estándar |
|---|-----|-------|------------------------|
| 1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas. | 116 | 3,10 | 1,226 |
| 2. El trato del personal ha sido considerado y amable. | 117 | 2,93 | 1,216 |
| 3. El personal demuestra competencia profesional. | 118 | 2,96 | 1,250 |
| 4. El personal me ha dispensado una atención personalizada. | 117 | 2,97 | 1,189 |
| 5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas. | 119 | 2,87 | 1,207 |
| 6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. | 119 | 2,97 | 1,065 |
| 7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia. | 119 | 2,83 | 1,291 |
| 8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad. | 119 | 2,63 | 1,234 |
| 9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad. | 119 | 2,91 | 1,142 |
| 10. Los medios de difusión de la información son los adecuados. | 119 | 2,90 | 1,182 |

2. PAS (NO HAY DATOS PARA EL PAS)

| <u>2.PDI</u> | N | Media | Desviación estándar |
|---|----|-------|---------------------|
| 1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas. | 18 | 4,83 | ,383 |
| 2. El trato del personal ha sido considerado y amable. | 18 | 4,78 | ,428 |
| 3. El personal demuestra competencia profesional. | 18 | 4,78 | ,428 |
| 4. El personal me ha dispensado una atención personalizada. | 18 | 4,78 | ,428 |
| 5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas. | 18 | 4,89 | ,323 |
| 6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. | 18 | 3,89 | 1,079 |
| 7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia. | 18 | 4,61 | ,608 |
| 8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad. | 17 | 4,41 | ,870 |
| 9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad. | 18 | 4,61 | ,608 |
| 10. Los medios de difusión de la información son los adecuados. | 18 | 4,50 | ,618 |

| SATISFACCION GENERAL DE LA ENCUESTA | | | |
|-------------------------------------|-----|--------|----------|
| | 147 | 3,1106 | 1,140016 |

Como se puede comprobar, la satisfacción de los usuarios es alta, con una media de 3,11.

| | |
|-------------------------|----------|
| Población general (N) | Infinita |
| Muestra general (n) | 147 |
| Nivel de heterogeneidad | 50 |
| Margen de error | 8,02 |
| Nivel de confianza | 95 |

2. Atención a Quejas, Sugerencias y Felicitaciones:

A lo largo del año 2016 y mediante el uso del impreso normalizado para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones, se recibieron en la Administración del Edificio de Ciencias de la Educación un total de 8 Quejas, 6 Sugerencias y 15 Felicitaciones.

De manera añadida hemos recibido una cantidad no contabilizada de felicitaciones y agradecimientos verbales.

3. Propuestas de Mejora: Puntos débiles y puntos fuertes:

- Puntos débiles:
 - o Bajo número de encuestas. Falta valoración PAS
 - o Ausencia de un plan de formación acorde con las competencias y habilidades necesarias del personal viable en el tiempo con las necesidades del servicio.
 - o Compartir el personal de mantenimiento con otros edificios, lo que provoca que el tiempo de respuesta sea mayor en los periodos en los que no se cuenta con dicho personal.
- Puntos fuertes:
 - o Fuerte motivación, responsabilidad y compromiso personal de administración y conserjería.
 - o Atención personalizada e inmediata a usuarios (presencial, correo electrónico y Sede Electrónica).
 - o Emisión de certificaciones de manera ágil y práctica (tanto de forma presencial como a través de la Sede Electrónica de la ULPGC).
 - o Respuesta temprana y creemos que eficaz a consultas realizadas por correo electrónico.
 - o Agilidad en el suministro de material necesario para el desarrollo de la actividad administrativa y de docencia.



- Propuesta de mejora:
 - o Intentar simplificar todos los procedimientos administrativos, intensificando el uso de las nuevas tecnologías entre el alumnado, para conseguir tiempos de respuesta más breves.
 - o Mejorar los canales de comunicación con los usuarios.
 - o Incrementar el uso de las herramientas informáticas administrativas (Portafirmas, firma digital, etc.) fomentar su uso entre el equipo de gobierno y los docentes sobre todo para la firma de actas.

ANEXOS

Anexo I. Tabla de indicadores

| MEDICIÓN DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS | | |
|---|--|----------------------------|
| Descripción indicador | | Valor referido al año 2016 |
| 1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web. | | 98% |
| 2. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el plazo determinado en los compromisos. | | 99% |
| 3. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de espacios y dependencias entregados en el plazo determinado en los compromisos. | | 100% |
| 4. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad. | | ----- |
| 5. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos. | | Mayo 2017 |
| 6. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios. | | Octubre 2017 |

Anexo II. Tabla de compromisos

| TABLA DE COMPROMISOS |
|---|
| Compromiso asumido (Redactar los compromisos de cada administración) |
| <p>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 períodos de mayor afluencia siempre que se pueda llevar a cabo y la difusión puntual de la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello.</p> |
| <p>2. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario en impresos normalizados en la página web, incremento de la utilización del correo electrónico, fomento de la utilización de la Sede Electrónica (actualmente en unos índices muy bajos de uso) y también el uso en toda su extensión del portafirmas electrónico y de la firma digital.</p> |
| <p>3. Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones académicas personales con exactitud y precisión sin necesidad de la presencia del usuario para su solicitud o entrega vía correo electrónico, remitiéndose en formato digital en el mismo momento en que se justifique el pago de las tasas y la entrega de autorizaciones de acceso y uso de locales en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.</p> |
| <p>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).</p> |
| <p>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 usuarios, reunión de grupos de calidad, actualización de de la carta de servicios y elaboración del informe anual.</p> |