



---

**INFORME ANUAL SEGUIMIENTO**  
**CARTA DE SERVICIOS**  
**Administración del Edificio de Ciencias**  
**de la Educación**  
**CURSOS ACADÉMICO**  
**2014-2015**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
DATOS DE IDENTIFICACIÓN .....	4
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN;ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
1.    CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS .....	5
2.    ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	7
3.    PUNTOS DÉBILES, PUNTOS FUERTES Y PROPUESTAS DE MEJORA .....	8
ANEXOS .....	8

## 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

## 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	Pino Almeida Cabrera	Administrativo base	maria.almeidacabrera@ulpgc.es	8847
Miembro	Antonio Gerardo Hernández Viera	Administrativo base	antonio.hernandezviera@ulpgc.es	8845
Miembro	María de los Reyes Babio Sanabria	Administrativo base	maria.babio@ulpgc.es	1776
Miembro	Ana Rosa Miranda Ferrera	Administrativo base	ana.miranmda@ulpgc.es	8855
Miembro	Margarita Valido Ojeda	Conserje	margarita.valido@ulpgc.es	1775
Miembro	Antonio Estévez Cabrera	Auxiliar de Servicios	antonio.estevez@ulpgc.es	1775

**Fecha de reunión de revisión:**

## 1. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

### 1.1 Compromiso: fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la web, utilización del correo electrónico, firma digital)

**Indicador:** Se ha logrado un 95% de impresos normalizados en la web.

Se han realizado 2050 trámites a través del correo electrónico, que se desglosan de la siguiente forma: 300 solicitudes TFG, 800 solicitudes de prácticas, 250 solicitudes para el curso Pedagógico - didáctico para profesores de FP, 300 solicitudes de mención, 300 solicitudes de información general, 100 solicitudes de presupuestos, etc.

### 1.2 Compromiso: 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

**Indicador:** El porcentaje de certificaciones entregadas ha sido de 99%. El 1% restante se debió a algún problema informático surgido. De cualquier manera, se ha cumplido con los porcentajes establecidos en los compromisos.

### 1.3 Compromiso: garantizar la disponibilidad de las instalaciones y velar por la calidad de los servicios que se prestan mediante concesión administrativa.

**Indicador:** Se ha alcanzado el 100%, de acuerdo con nuestros compromisos.

### 1.4 Compromiso: 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 de informe anual)

**Indicador:** Número de reuniones para impulsar la mejora de la gestión universitaria

Se han realizado un total de 31 reuniones, que se pueden desglosar de la siguiente manera:

Reuniones informativas sobre el SGC y acreditación de títulos (3)

Reunión con el equipo del Gabinete de Evaluación Institucional 3 de junio de 2015 y 15 de febrero de 2016 sobre la certificación del SGC y acreditación de títulos.

Reunión con el equipo directivo y el vicedecano de calidad para aprender las instrucciones para la aplicación de procedimientos y su revisión (el 3 de julio y el 15 de julio de 2014)

Participación en la Comisión de Garantía de Calidad. La Comisión de Garantía de Calidad, se reunió el 23 de octubre de 2014, 18 de mayo de 2015, 3 de junio de 2015 y 23 de julio de 2015.

Participación en la Junta de Facultad (1 extraordinaria y 5 ordinarias). La Junta de Facultad se ha reunido: 24 de noviembre de 2014 (Junta extraordinaria), 28 de octubre de 2014, 20 de febrero de 2015, 1 de julio de 2015, 16 de octubre de 2015, 11 de diciembre de 2015.

Reuniones con el equipo Decanal para aplicar nuevas instrucciones y otras cuestiones referentes a la Facultad y al Edificio: 7, 11 y 28 de noviembre de 2014, 9 de enero de 2015, 13 y 27 de febrero de 2015, 20 de marzo de 2015, 9, 18 y 27 de mayo de 2015, 25 de junio de 2015, 3 de julio de 2015, 2 y 11 de septiembre de 2015, 20 de noviembre de 2015 y 17 de diciembre de 2015.

#### 1.5 Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos

- La satisfacción del PDI con la *Colaboración del personal de Administración y Servicios* es de 4,49 (Encuesta del PDI con el Centro).
- La satisfacción del estudiante en la cuestión "*El estudiante tiene fácil acceso a las instalaciones, servicios, recursos materiales, equipamientos tecnológicos y fondos bibliográficos de la Universidad acordes con las exigencias del Plan de Estudios de la Titulación*" es valorada por los estudiantes con un 4,25 (Encuesta de satisfacción de los estudiantes con la docencia).

La satisfacción de los usuarios con los servicios se desglosa en la siguiente tabla:

Satisfacción de los usuarios	Curso 14-15
El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteada	3,35
El trato del personal ha sido considerado y amable	3,16

El personal demuestra competencia profesional	3,21
El personal me ha dispensado una atención personalizada	3,21
Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder a mis demandas	3,11
La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	3,14
El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia	3,05
He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	2,88
La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad	3,14
Los medios de difusión de la información son los adecuados	3,11

Para las valoraciones se ha utilizado la siguiente escala Likert: 1 = muy insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3 = medianamente satisfecho, 4 = satisfecho y 5 = muy satisfecho)

Como se puede comprobar, la satisfacción de todos los usuarios es alta, con una media de 3,136 . Únicamente, se alcanza un valor inferior a 3,00 en la cuestión 8 *He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad*". Los resultados por estamento se pueden consultar en el anexo III.

## 2. ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Se ha recibido 2 quejas, relacionadas con las guías docentes de las asignaturas.

3 sugerencias, relacionadas con plazos y esperas, hacer uso de cita previa y procedimientos On Line.

3 felicitaciones, por la amabilidad y atención prestadas.

### 3. PROPUESTAS DE MEJORA

#### Puntos débiles

Las instalaciones (Administración) deberían ser más amplias, se concentran 8 personas con sus correspondientes mesas, sillas, ordenadores, público en general que acude a resolver alguna cuestión o solicitar información, etc. Es un espacio reducido, que creemos, no reúne las condiciones adecuadas, incrementado además con la proximidad de la Escuela Aneja (Giner los Ríos), ya que las ventanas dan al patio de este colegio y el ruido ocasionado por las actividades realizadas en este (recreos, clases de gimnasia, actividades, etc) hace que la concentración sea bastante difícil (se ha solicitado informe al Servicio de Riesgos Laborales de la ULPGC en febrero de 2016 y a día de hoy no hemos recibido respuesta alguna).

#### Puntos fuertes

El personal de administración y servicios (PAS) tanto de la administración como de la Conserjería forma un grupo homogéneo y bien avenido.

Los usuarios han manifestado una buena satisfacción en general con los servicios prestados. Prácticamente la totalidad del personal de esta administración están capacitados para el registro de usuarios ante la FNMT para la emisión de certificados electrónicos de identidad de persona física.

Atención personalizada a los usuarios.

#### Propuestas de mejora

Implementación de un aplicativo ULPGes para la gestión de reserva y uso de espacios de los edificios.

Eliminar la modalidad de "llamada en espera" de las líneas de atención al público (para que las llamadas del exterior identifiquen que la línea está ocupada).



Emitir Circular para regular el protocolo de preparación de locales del edificio para la celebración de reuniones y eventos oficiales.

Descentralización de la resolución de determinados procedimientos académicos (reconocimiento de créditos, anulación de matrícula fuera de plazo, etc).

Consensuar en la Unidad modelos de encuesta y programar la realización de al menos una al año para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

Anexos

**Anexo I. Tabla de indicadores**



**MEDICIÓN DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS**

Descripción indicador	Valor referido al año 2013	Valor referido al año 2014
1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.		95%
2. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el plazo determinado en los compromisos.		99%
3.		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.		-----
6. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.		Emitido con fecha 29/04/2016

Anexo II. Tabla de compromisos

<b>TABLA DE COMPROMISOS</b>
<b>Compromiso asumido</b> <b>(Redactar los compromisos de cada administración)</b>
1. Facilitar el acceso 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 de 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 locales en el plazo de dos días hábiles contado 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, sugerencias y felicitaciones, sondeos periódicos de satisfacción de los usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración del informe anual).

### Anexo III. Memoria de actividades

#### PARTICIPACIÓN EN LAS JORNADAS DE ACOGIDA (9 al 11 de septiembre)

Asistencia de todo el personal de Administración y Servicios a las reuniones organizadas por la Sra. Vicedecana de Calidad:

18 de febrero de 2015

- Información sobre el Sistema de Garantía de Calidad

7 de julio de 2015

- Calidad: información sobre el proceso de acreditación de los títulos

#### Participación en órganos de representación

Participación en la Junta de facultad de los días 28 de octubre de 2014, 24 de noviembre de 2014, 20 de febrero de 2015 y 1 de julio de 2015, 16 de octubre de 2015 y 11 de diciembre de 2015.

Participación en la comisión de Garantía de Calidad, los días 23 de octubre de 2014, 18 de mayo de 2015, 3 de junio de 2015, 23 de julio de 2015.

#### Diseño de procesos y documentos

Elaboración del listado de reconocimiento de créditos para procesos de acreditación de títulos.

Elaboración del listado de los trabajos de TFT leídos.

Preparación de la documentación en los procesos de acreditación de 3 títulos.

Participación en la elaboración de los informes anuales del Centro y en los informes de seguimiento de los títulos de la facultad.

Además, el personal de administración envía correos electrónicos para la firma de actas (correo a profesores).

Publicación en los tablones de anuncios del Edificio de diversos calendarios (plazos de matrícula, plazos de elección de mención, información sobre Practicum, información sobre becas, etc). Hay que

señalar que el personal administrativo apoya al alumnado mediante la realización de numerosas gestiones personales a través del teléfono y correo electrónico.

Se han puesto en marcha todos los trámites, documentos y sistemas de información sobre las prácticas externas y los trabajos de fin de título.

## Anexo IV. Encuestas de satisfacción I

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.TODA LA MUESTRA (ESTUDIANTES, PDI, PAS, OTROS)</u>	N	Media	Desviación estándar
V9. La unidad ha realizado la labor como esperaba.	116	3,14	1,673
V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.	116	3,20	1,710
V11. El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar.	115	3,17	1,685
V12. Conozco las posibilidades que me ofrece la unidad.	116	3,86	1,250
V13. No he tenido problemas en contactar con la persona adecuada.	116	3,11	1,683
V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	114	3,06	1,422
V15. Los plazos establecidos se han cumplido correctamente.	113	3,20	1,659
V16. La agilidad en los trámites ha sido adecuada.	115	3,04	1,749
V17. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad.	114	3,00	1,735

## Anexo IV. Encuestas de satisfacción II

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>2.ESTUDIANTES</u>	N	Media	Desviación estándar
V9. La unidad ha realizado la labor como esperaba.	81	2,44	1,492
V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.	81	2,49	1,542
V11. El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar.	80	2,45	1,475
V12. Conozco las posibilidades que me ofrece la unidad.	81	3,56	1,275
V13. No he tenido problemas en contactar con la persona adecuada.	81	2,37	1,418
V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	81	2,62	1,328
V15. Los plazos establecidos se han cumplido correctamente.	79	2,51	1,475
V16. La agilidad en los trámites ha sido adecuada.	80	2,26	1,465
V17. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad.	80	2,21	1,438

#### Anexo IV. Encuestas de satisfacción III

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>3. PDI</u>	N	Media	Desviación estándar
V9. La unidad ha realizado la labor como esperaba.	27	4,93	,267
V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.	27	5,00	,000
V11. El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar.	27	5,00	,000
V12. Conozco las posibilidades que me ofrece la unidad.	27	4,74	,594
V13. No he tenido problemas en contactar con la persona adecuada.	27	5,00	,000
V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	25	4,32	,900
V15. Los plazos establecidos se han cumplido correctamente.	26	5,00	,000
V16. La agilidad en los trámites ha sido adecuada.	27	5,00	,000
V17. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad.	26	4,96	,196



#### Anexo IV. Encuestas de satisfacción IV

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>4. PAS</u>	N	Media	Desviación estándar
V9. La unidad ha realizado la labor como esperaba.	5	4,20	,837
V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.	5	4,40	,894
V11. El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar.	5	4,40	,548
V12. Conozco las posibilidades que me ofrece la unidad.	5	4,40	,548
V13. No he tenido problemas en contactar con la persona adecuada.	5	4,60	,548
V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	5	3,40	1,342
V15. Los plazos establecidos se han cumplido correctamente.	5	4,60	,548
V16. La agilidad en los trámites ha sido adecuada.	5	4,60	,894
V17. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad.	5	4,80	,447

Anexo IV. Encuestas de satisfacción V

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>5. SATISFACCIÓN GLOBAL (INDICADOR PARA CARTA DE SERVICIOS)</u>	N	Media	Desviación estándar
<b>SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA</b>	116	<b>3,21</b>	1,43358

Población general (N)	Infinita
Muestra general (n)	116
Nivel de heterogeneidad	50 %
Margen de error	8,97 %
Nivel de confianza	95 %