

#### INDICADORES DE RENDIMIENTO:

- Tasa de Respuesta: porcentaje de solicitudes respondidas antes de las 48 horas, sobre total de recibidas.
- Tasa de Eficacia: porcentaje de tareas resueltas en plazo sobre total de tareas solicitadas.
- Tasa de Eficiencia: porcentaje de tareas finalizadas en un plazo de 48 horas sobre total de tareas solicitadas.
- Revisión de estadísticas: número de revisiones anuales de las estadísticas e informes publicados en la Web.
- Revisión de formularios en Web: número de revisiones anuales de los formularios e impresos publicados en la web.
- Telematización de procedimientos: número de procedimientos electrónicos nuevos y/o actualizados en Sede.
- Diseño de formularios: número de formularios elaborados y/o actualizados.
- Tasa de tramitación de quejas: porcentaje de reclamaciones y sugerencias tramitadas en plazo sobre el total de presentadas al GAP.
- Tasa de quejas: porcentaje de quejas recibidas sobre el total de tareas realizadas.
- Tasa de mejora: porcentaje de propuestas de mejora incorporadas sobre el total de sugerencias recibidas.
- Difusión social: número anual de noticias en prensa u otros medios de comunicación en los que el GAP aparece citado, o ha participado como fuente en la elaboración de un indicador con repercusión social.
- Tasa de ahorro de consumo de papel: número de folios consumidos por año.

## Necesitamos su opinión: Reclamaciones y Sugerencias

La Universidad de La Laguna dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del cual el/la usuario/a puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de nuestra unidad y los servicios prestados.

Para ello puede acceder al formulario electrónico mediante el enlace que encontrará en nuestra Web o directamente desde la Sede Electrónica de la ULL, también puede hacerlo mediante escrito simple dirigido al Responsable del GAP o cumplimentando el formulario que encontrará en el Registro General de la ULL. Recibirá contestación a su reclamación, queja o sugerencia en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asimismo puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la cumplimentación de la encuesta de satisfacción que encontrará en nuestra Web.

## Datos identificativos

#### Dirección:

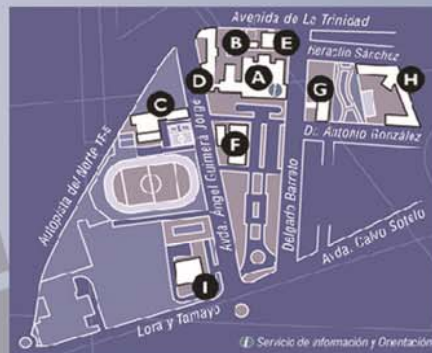
C/Delgado Barreto s/n  
Edificio Central de la ULL, planta 1ª  
38270 San Cristóbal de La Laguna  
Santa Cruz de Tenerife

#### Departamento técnico:

Teléfono: 922 31 99 45/30/31/51/52/82  
E-mail: ganpla@ull.es

#### web: [www.gap.ull.es](http://www.gap.ull.es)

Horario de atención al público:  
9:00 a 14:00 horas



Ubicado en el edificio A

Gabinete de Análisis y Planificación

# ULL

Universidad  
de La Laguna

# ULL

Universidad  
de La Laguna

## Gabinete de Análisis y Planificación



## Carta de Servicios

Última revisión Abril de 2014

# GAP



## Funciones y fines

### MISIÓN.

El Gabinete de Análisis y Planificación apoya y asesora a los Órganos de Gobierno y a las distintas unidades de gestión de la Universidad de La Laguna en una doble vertiente: el tratamiento de la información basada en datos para su transformación en conocimiento que pueda sustentar la toma de decisiones, y el estudio y simplificación de los procesos que se desarrollan en la Universidad para optimizar los métodos de trabajo de sus distintas unidades y facilitar el acceso electrónico de los usuarios/as.

### VISIÓN.

El Gabinete de Análisis y Planificación pretende ser un servicio absolutamente fiable y reconocido por la comunidad universitaria como el referente en el análisis de datos y procesos, de tal forma que centralice y aglutine toda la información estadística y modernice los procedimientos que competen a la Universidad de La Laguna para, desde esa doble acción, promover la planificación informada, la eficiencia en la gestión y la mejora continua.

### PRINCIPIOS Y VALORES.

El Gabinete de Análisis y Planificación desarrolla su actividad bajo los siguientes Principios y Valores, de acuerdo con su Código Ético: compromiso, responsabilidad profesional, confidencialidad, rigor, objetividad, eficiencia, creatividad e innovación, transmisión de conocimiento, alianzas que generen valor añadido, respeto a las personas y afán de formación y superación de sus miembros.

## Normativa

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- RD 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
- Ley 11/2007 de 22 de junio (BOE 150 de 23 de junio), de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de La Laguna.

- Reglamento que establece la definición, gestión y actualización del catálogo de procedimientos administrativos de la Universidad de La Laguna. (BOC.14/02/2012)
- Reglamento de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Universidad de La Laguna (BOC 14/12/2011)
- Reglamento por el que se Regulan los Elementos Básicos de la Identidad Corporativa Institucional y la Producción de Documentos y Material Impreso en la Universidad de La Laguna.

## Servicios que se ofrecen al usuario

### ANÁLISIS DE DATOS Y ESTADÍSTICAS.

Cifras oficiales de la ULL tanto para agentes externos (Ministerio de Educación, INE, CRUE, por ejemplo) como para uso interno de la propia Universidad (PAU, acceso, matrícula, memoria académica, entre otros).

### SUMINISTRO DE DATOS.

Extracción de las bases de datos institucionales de la información que precisan otros servicios o agentes externos para cumplir sus fines (datos personales para elaboración de censos, notas medias para ayudas al alumnado, datos de contacto para realización de encuestas, entre otros).

### INDICADORES.

Diseño y obtención de indicadores que ayudan a medir la actividad académica e investigadora de la ULL, así como la calidad de los servicios que se prestan al usuario/as.

### CONSULTAS DINÁMICAS.

Diseño de procesos de transferencia de datos entre las distintas aplicaciones de gestión de la ULL, así como elaboración de listados e informes que permiten a otros usuarios/as automatizar la obtención de información.

### GESTIÓN DE FICHEROS DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Altas, bajas y modificaciones de ficheros de carácter personal ante la Agencia Nacional de Protección de Datos en cumplimiento de la normativa vigente.

### DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

Análisis y simplificación de los procedimientos de los distintos servicios de la Universidad, así como la revisión y actualización de los existentes. Diseño para tramitación electrónica a través de la Sede ULL.

### DISEÑO DE FORMULARIOS.

Análisis, elaboración y simplificación de los formularios e impresos que se desprenden de cada uno de los procedimientos administrativos de la Universidad. Diseño para tramitación electrónica a través de la Sede ULL.

### SEDE ELECTRÓNICA.

Mantenimiento funcional. Formación y soporte a las Unidades Administrativas de la ULL para la gestión interna de sus procedimientos en Sede. Asesoramiento a usuarios/as externos en el uso de la Sede.

### CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS.

Gestión de certificados electrónicos emitidos por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) para usuarios/as de la Sede ULL.

Se puede consultar cómo solicitar los servicios del Gabinete de Análisis y Planificación en su página Web.

## Nuestros compromisos

- Responder en el plazo máximo de 48 horas cualquier petición, bien con la prestación de la solicitud, bien con una explicación del proceso y plazos de cumplimiento.
- Mantener actualizada la información de la Web de la Universidad de La Laguna sobre las estadísticas generales que se suministran desde este Gabinete y tienen carácter público. Se realizará una revisión trimestral de su contenido.
- Incrementar el número de consultas de datos automatizadas para los Grupos de Interés del GAP.
- Mantener actualizados los formularios e impresos publicados en la Web de la Universidad de La Laguna y en su Sede Electrónica, con al menos una revisión trimestral.
- Incrementar anualmente el número de procedimientos electrónicos disponibles en Sede y su actualización.
- Dar soporte inmediato a usuarios/as de la Sede en la obtención de Certificado Digital emitido por la FNMT y gestionar la documentación semanalmente.
- Resolución de reclamaciones y quejas sobre el funcionamiento del servicio, con el compromiso de responder en el plazo máximo de 48 horas.
- Cumplir el Plan de Responsabilidad medio ambiental del GAP.

## Indicadores de calidad de los servicios prestados

### INDICADORES DE PERCEPCIÓN:

- Adecuación de los resultados.
- Tiempo de respuesta.
- Calidad en la atención.