INFORME BIENAL EMITIDO POR EL ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO DE INFORMATICA Y MATEMATICAS, RELATIVO A SEGUIMIENTO, MEDICION Y MEJOR DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (EII_PAC03)

Tal como establece en le apartado 6 _Seguimiento, medición y mejora del Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios del Sistema de Garantia de Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática (EII_PAC03), el presente informe pretende realizar un seguimiento bienal de la ejecución del referido procedimiento detallando sus puntos fuertes y débiles y proponiendo si procede, acciones de mejora al respecto.

Para la emisión del presente informe se han usado como referencia, entre otros, los siguientes datos a lo largos de los años 2023 y 2024:

a) La Administración del Edificio de Informática y Matemáticas (AEIM) informa que la que prestación de los servicios externalizados mediante contrato administativo tanto de control de plagas, mantenimiento de ascensor, máquinas expendedoras, desratización, mantenimiento del Edificio, siguen funcionado adecuadamente y en su periodicidad habitual, sin embargo desde el inicio de la obra del Edificio, el servicio de limpieza tiene reducido su horario del limpieza , tenemos solamente una trabajadora y tenemos apoyos puntuales cuando se presentan quejas . Costo mucho la negociación con la empresa adjudicataria del Servicio de Limpieza de la ULPGC, que entendiera nuestras necesidades.

b) La carta de servicios se ha revisado en estos años y seguimos dando cumplimento a lo establecido en ella.

c) Se realizan las pertinentes comunicaciones emitidas por la AEIM siempre relativo a los horarios de apertura y cierre del Edificio, en periodo de vacaciones de navidad, carnavales, semana santa y verano en los años 2023 y 2024. Si bien es cierto que también se han comunicados relativos a cortes eléctricos y cierres puntuales de Conserjería por motivos de la obra del Edificio de y de dar asistencias a la docencia en otros Edificios donde ser desarrolla la misma durante el curso académico 2024/25.

Tambien se ha tenido en cuenta para la elaboración del presente informe las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas durante los años 2023 y especialmente las felicitaciones recibidas a todo el equipo de Conserjería y Administración en el apoyo a la obra del Edificio. Su tarea hecha con profesionalidad y servicio.

Considerando todo lo expuesto, a continuación se relacionan lo que a criterio de está Administración de Edificio, son puntos débiles y fuertes del procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios EII_PAC03, así como las acciones que se proponen para mejorar su ejecución:

1) Puntos débiles del procedimiento

-Seguimos con escasa participación de los usuarios en la mejora de los servicios a través de sugerencias escritas. Si bien es cierto que durante la primera parte de las obras del Edificio a través de la Delegación de Estudiantes y la Dirección de la Escuela, se han canalizado muchas sugerencias respecto a la docencia en otros Edificios del Campus de Tafira y como mejorar los servicios que prestamos.

-Se trabaja desde hace años en mejorar la web de los Edificios para que todos tengamos un formato similar y mejoremos las cartas de servicio de forma común. Aun pendiente de llevar a efecto.

2) Puntos fuertes del procedimiento

- Elevada experiencia, profesionalidad y disponibilidad, del personal de Conserjería.
- Elevada experiencia, profesionalidad y disponibilidad de parte del personal de Administración, ya que tenemos un problema de personal con muchas rotación, que se tarda tiempo en enseñar y a los nueve mes se nos va. Este es un problema generalizado de la contratación temporal de la Universidad y en nuestro caso concreto es el aumento de estudiantado, titulaciones y problemas de personal dentro de la propia administración, situaciones que estamos tratando de resolver con el Servicio de Personal de la ULPGC.
- Tenemos una cultura arraigada de calidad, de servicio en todo lo que hacemos.

3) Propuestas de mejoras del procedimiento:

- Insistir en que se contesten las encuestas, hacemos avisos por correo electrónico, es un reto que tenemos que nos lean y lo contesten.
- Mejora la web de AEI

Las Palmas de Gran Canaria, en la fecha de la firma electrónica.

MONZON SANTANA LIDIA ESTHER - 43658337J

Firmado digitalmente por MONZON SANTANA LIDIA ESTHER - 43658337J
Fecha: 2025.06.09 10:48:16 +02'00'

LA ADMINISTRADORA

Lidia Esther Monzón Santana