

INFORME BIENAL EMITIDO POR EL ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS, RELATIVO A SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (EII_PAC03)

Tal y como se establece en el apartado 6-Seguimiento, medición y mejora del Procedimiento de apoyo para la gestión de los servicios del Sistema de Garantía 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 largo de los años 2015 y 2016:

- a) La Administración del Edificio de Informática y Matemáticas (AEIM) informa que la prestación de los servicios externalizados mediante contrato administrativo tanto de limpieza, control de plagas, mantenimiento de salva-escaleras de la Biblioteca, máquinas expendedoras y desratización de este edificio funcionan adecuadamente.
- b) Se hace un cumplimiento efectivo y eficaz de la Carta de Servicios de la AEIM correspondientes a los años 2015 y 2016.
- c) Se realizan las pertinentes comunicaciones emitidas por la AEIM siempre relativos a los horarios de apertura y cierre del Edificio en periodo de vacaciones de navidad, carnavales, semana santa y verano de los años 2015 y 2016.


También se han tenido en cuenta para la elaboración del presente informe las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas durante los años 2015 y 2016.

Página 1 de 2

Tfno. + 34 928 458719
Fax + 34 928 458760

direccion@eii.ulpgc.es
http://www.eii.ulpgc.es

Edificio de Informática y Matemáticas
Campus Universitario de Tafira
35017 Las Palmas de Gran Canaria

PÁGINA 1 / 2	ID. DOCUMENTO 1T.9GseAjQh2rCTmc8cd2Q\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43658337J LIDIA ESTHER MONZÓN SANTANA		05/06/2017 09:17:21	MTIzMzY2	

Considerando todo lo expuesto, a continuación se relacionan lo que, a criterio de esta 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:

- Nula participación de los usuarios en la mejora de los servicios a través de la presentación de sugerencias.
- No se menciona la página web de la AEIM como canal de participación de los usuarios en la mejora de los servicios. Además la información que se facilita a los usuarios a través de la web del edificio acerca de los servicios de Conserjería y de los servicios externalizados es escasa y no actualizada.

2. Puntos fuertes del procedimiento:

- Elevada experiencia y profesionalidad del personal de Conserjería.
- Elevada experiencia y profesionalidad del personal de los servicios externalizados.
- Existe cultura de gestionar la calidad arraigada entre el personal.

3. Propuestas de mejora del procedimiento:

- Fomentar, mediante cartelería específica en el edificio, la presentación de sugerencias por parte de los usuarios de los servicios de Conserjería y de los servicios externalizados.
- Actualizar la página web de la AEIM.

Las Palmas de Gran Canaria, a 16 de Mayo de 2017.

LA ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO
DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS


Lidia Monzón Santana

Página 2 de 2

Tfno. + 34 928 458719
Fax + 34 928 458760

direccion@eii.ulpgc.es
http://www.eii.ulpgc.es

Edificio de Informática y Matemáticas
Campus Universitario de Tafira
35017 Las Palmas de Gran Canaria

PÁGINA 2 / 2	ID. DOCUMENTO 1T.9GseAjQh2rCTmc8cd2Q\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
43658337J LIDIA ESTHER MONZÓN SANTANA		05/06/2017 09:17:21	MTIzMzY2	