



INFORME BIENAL EMITIDO POR LA ADMINISTRADORA 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 2019 y 2020:

- 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 ascensor, 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 2019 y 2020.
- 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 2019 y 2020.

También se han tenido en cuenta para la elaboración del presente informe las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas durante los años 2019 y 2020.

| | | |
|---|--|--|
| Universidad de Las Palmas de Gran Canaria | | |
| Página 1 / 2 | ID. Documento h3nAO6I1qk8fibg4JRSgXQSS | |
| Este documento ha sido firmado electrónicamente por | | |
| LIDIA ESTHER MONZÓN SANTANA | Fecha de firma 16/07/2021 11:48:09 | |



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:

- Escasa 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 sigue sin estar actualizada, se cambió la forma de hacerlo a nivel general y no se ha implementado este cambio.

2. Puntos fuertes del procedimiento:

- Elevada experiencia y profesionalidad del personal de Conserjería y Administración.
- Elevada experiencia y profesionalidad del personal de los servicios externalizados.
- Existe cultura de gestionar la calidad arraigada entre el personal y todos estamos, porque la calidad sea parte importante de nuestros servicios.

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 pero que no hemos podido hacerlo por la falta de asistencia del alumnado, por motivos de la crisis sanitaria.
- Actualizar la página web de la AEIM.

Las Palmas de Gran Canaria, a 7 de Julio de 2021.

LA ADMINISTRADORA DEL
EDIFICIO DE INFORMÁTICA
Y MATEMÁTICAS

Lidia Monzón Santana

Página 2 de 2

Tfno. + 34 928 458700 / 79 / 62 / 63
Fax + 34 928 458711

admon_einf@ulpgc.es
http://www.ulpgc.es

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

| | | |
|---|--|--|
| Universidad de Las Palmas de Gran Canaria | | |
| Página 2 / 2 | ID. Documento h3nAO6I1qk8fibg4JRSgXQSS | |
| Este documento ha sido firmado electrónicamente por | | |
| LIDIA ESTHER MONZÓN SANTANA | Fecha de firma 16/07/2021 11:48:09 | |