

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 documentos emitidos a lo largo de los años 2013 y 2014:

- a) Los informes específicos emitidos por la Administración del Edificio de Informática y Matemáticas (AEIM) relativos a la prestación de los servicios externalizados mediante contrato administrativo:
 - o Comunicado de fecha 06/11/13 sobre sustitución de máquinas expendedoras por parte de la empresa AM-FM, S.L.
 - o Informes mensuales de evaluación de limpieza del edificio correspondientes a los años 2013 y 2014.
 - o Informes de fecha 22/07/13 y 30/07/14 sobre la calidad del servicio de mantenimiento del salvaescaleras de la biblioteca del edificio prestado por la empresa PROELEVA, Procesos de Elevación, S.L.
 - o Informe de fecha 24/03/14 sobre la calidad del servicio de limpieza y mantenimiento de los contenedores ubicados en el punto limpio del edificio prestado por la empresa LIMPIEZAS RECILIMP, S.C.P.
 - o Informe de fecha 20/01/14 sobre la calidad del servicio de desratización-desinsectación del edificio prestado por la empresa TRICAN CONTROL, S.L.).
- b) Los Informes de Seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM correspondientes a los años 2013 y 2014 (emitidos, respectivamente, con fecha 12/02/14 y 27/03/15).
- c) Las Circulares emitidas por la AEIM:
 - o *Circular AEIM 1/2014, de 05/02/14, sobre procedimiento interno para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones.*

Página 1 de 3

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 / 3	ID. DOCUMENTO ysWiklvYtjewHS5.1SBblw\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		30/04/2015 15:07:10	MzY3OTY=	

- o Circular AEIM 2/2014, de 28/02/14, sobre procedimiento interno para la gestión de las encuestas para sondeo de la satisfacción de los usuarios de la Unidad, Campaña 2014).
- d) Las Comunicaciones emitidas por la AEIM:
- o Comunicación 1/2013, de 19/03/13, sobre horarios de apertura y cierre del edificio en Semana Santa 2013.
 - o Comunicación 2/2013, de 28/06/13, sobre horarios de apertura y cierre del edificio en Verano 2013.
 - o Comunicación 3/2013, de 20/12/13, sobre horarios de apertura y cierre del edificio en Navidad 2013.
 - o Comunicación 1/2014, de 28/02/14, sobre horarios de apertura y cierre del edificio en Semana de Carnaval 2014.
 - o Comunicación 2/2014, de 08/04/14, sobre horarios de apertura y cierre del edificio en Semana Santa 2014.
 - o Comunicación 3/2014, de 01/07/14, sobre horarios de apertura y cierre del edificio en Verano 2014.
 - o Comunicación 4/2014, de 09/12/14, sobre horarios de apertura y cierre del edificio en Navidad 2014).
- e) Los documentos emitidos por la AEIM para la organización y programación de los servicios externalizados:
- o ANEXO II de Programación anual de tareas de limpieza con frecuencia inferior a la mensual (acordado con MTI SERVICIOS DE LIMPIEZA con fecha 26/12/13).
 - o ANEXO I de Programación mensual de tareas de limpieza (acordado con RALONS SERVICIOS, S.L. con fecha 03/11/14).
 - o ANEXO II de Programación anual de tareas de limpieza con frecuencia inferior a la mensual (acordado con RALONS SERVICIOS, S.L. con fecha 03/11/14).
 - o Oficio de fecha 03/10/14 comunicando al adjudicatario del servicio de cafetería el *Horario de apertura y cierre* que registrá en dicho servicio.
 - o Oficio de fecha 13/10/14 comunicando al adjudicatario del servicio de cafetería la *Lista oficial de precios* a aplicar a los usuarios.
 - o Diversos *Anexos de protocolo de seguridad* emitidos con motivo del uso de aulas del edificio en sábados y domingos por parte de instituciones externas.
 - o Los *Libros de control del mantenimiento específico del edificio* correspondientes a los años 2013 y 2014.
- f) El acta de la reunión de coordinación celebrada con el personal de Conserjería el día 22/05/13.
- g) Las múltiples instrucciones operativas cursadas por la AEIM al personal de Conserjería a través del correo electrónico.

Página 2 de 3

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 / 3	ID. DOCUMENTO ysWiklvYtjewHS5.1SBblw\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		30/04/2015 15:07:10	MzY3OTY=	

También se han tenido en cuenta para la elaboración del presente informe las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas durante los años 2013 y 2014 (las cuales se han detallado y valorado en los ya referidos Informes de Seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM).

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,.
- En la próxima modificación del EII_PAC03 hacer mención a la página web de la AEIM en el apartado 5.2.
- Actualizar la página web de la AEIM.

Las Palmas de Gran Canaria, a 30 de abril de 2015.

EL ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO
DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS

Orlando José Socorro Lorenzo

Página 3 de 3

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 3 / 3	ID. DOCUMENTO ysWiklvYtjewHS5.1SBblw\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		30/04/2015 15:07:10	MzY3OTY=	