

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 2021 y 2022:

- 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 2021 y 2022.
- 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 2021 y 2022.

También se han tenido en cuenta para la elaboración del presente informe las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas durante los años 2021 y 2022.

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 escritas.
- 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 esta trabajando desde todas las administraciones de Edificio y Vicerrectorado de Calidad, mejoras de las cartas de servicio.

2. Puntos fuertes del procedimiento:

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

3. Propuestas de mejora del procedimiento:

- Insistir en que se contesten las encuestas, que se envían por correo electrónico, creo es un gran reto que tenemos como Administración. Para poder medir la calidad de los servicios.
- Actualizar la página web de la AEIM.
- Modificar en el PAC 03 pagina 4 donde hace referencia a la comunicación de horario de atención al público de la cafetería, y la lista oficial de precios de la cafetería..etc, en este caso eliminar este apartado, puesto que el Edificio de informática y Matemáticas no tiene cafetería.

Las Palmas de Gran Canaria, a 6 de Julio de 2023.

LA ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO
DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Escuela de Ingeniería Informática



Lidia Monzón Santana