

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	3
5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS.....	4
5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES	4
5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	8

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Q1OdVewNTJjA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:24:27	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR/A DEL EDIFICIO	

RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC03		
Número	Fecha	Modificaciones
00	04-04-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R7)
01	05-06-08	Revisión por la Comisión de Garantía de Calidad
02	14-07-08	Incorporación de modificaciones del VCIE
03	30-07-08	Incorporación de modificaciones del Centro
04	09-10-08	Incorporación de modificaciones tras las aportaciones del informe provisional de la ANECA a los Centros Piloto
05	09-09-09	Adaptación a la circular 2009/10 del Modelo Marco del SGC de los centros de la ULPGC en su revisión R10
06	21-02-14	Modificación del contenido atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad, nacionales y autonómicos, normativas de la ULPGC
07	10-11-17	Modificación del contenido atendiendo a la actualización de normativas, programas de calidad, nacionales, autonómicos y normativas de la ULPGC
08	27-09-19	Actualización de cuadro de firmas acorde con la actualización del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. Mejora en la redacción, actualización y corrección de errores de los apartados: normativa, desarrollo del procedimiento, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Administración del Edificio	Soraya Socorro Trujillo	29-07-2019
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Luisa E. Toledo Bravo de Laguna	27-09-2019
Aprobado por:	Junta de Facultad	Pedro González Quintero	(Fecha y firma) 27-09-2019

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Q1OdVewNTJjA\$§	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	Fecha de firma 14/10/2019 20:24:27	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR/A DEL EDIFICIO	

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer el sistema que se ha de aplicar en la gestión de los servicios que la Administración del Edificio ofrece al Centro, con el **propósito** de estar adaptados, permanentemente, a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica, anualmente, a todos los servicios que la Administración del Edificio presta al Centro.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa e Institucional:

http://www.calidad.ulpgc.es/index.php?option=com_content&view=article&id=153

Del Centro:

- Reglamento Interno del Centro
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro relativo a la gestión de la información.

4. DEFINICIONES

Servicios: Actividad llevada a cabo por una organización especializada y destinada a satisfacer las necesidades del proceso enseñanza - aprendizaje.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios de apoyo al Centro para el desarrollo de la formación que se regulan en este procedimiento son los que se corresponden con la administración del edificio tales como la conserjería, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento instalaciones, limpieza, control de plagas.

Los servicios que se regulan en este procedimiento son los que presta la Administración del Edificio como soporte a la actividad docente desarrollada por el Centro.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Q1OdVewNTJjA\$ \$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:24:27	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR/A DEL EDIFICIO	

La Conserjería y el Área Administrativa, además de desarrollar las tareas propias, supervisan de manera coordinada, entre otros, los siguientes servicios: mantenimiento de las instalaciones, limpieza, control de plagas, estado de las zonas comunes, etc.

El/la Administradora del Edificio actúa de enlace entre la Gerencia y los concesionarios de la Cafetería, del Servicio de Reprografía externo y de las máquinas expendedoras ubicadas en las zonas comunes del Edificio.

5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos o compromisos de los servicios relacionados con la administración del edificio son definidos por el/la Gerente y el/la Administrador/a del Edificio, atendiendo a las necesidades que manifiesten los equipos decanales/directivos de los Centros y unidades (departamentos, servicios generales, etc.), que sean de su competencia y, en general, a las manifestadas por los estudiantes, profesorado y Personal de Administración y Servicios que realicen las actividades en sus dependencias y a sus derechos. Los objetivos y compromisos quedan registrados a través de la carta de servicios de la Administración.

La organización de los procedimientos académicos y económicos es establecida por la Gerencia y Vicerrectorados correspondientes en base a la Normativa vigente y a las Instrucciones y Reglamentos que las regulan.

Como complemento a la gestión de estos procedimientos, los objetivos o compromisos relacionados con la Administración del Edificio, son definidos por la Gerencia, atendiendo a las necesidades que manifieste el Equipo Decanal, el/la Administradora del Edificio y otras unidades (departamentos, servicios generales, etc.), que sean de su competencia. Y en general, a las manifestadas por los estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios que realicen sus actividades en sus dependencias, y a sus derechos.

5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES

El/La Administrador/a del Edificio, en colaboración con su personal, planifica las actividades que deben desarrollarse para cumplir con los objetivos que, en cada momento, se hayan establecido en cualquiera de las áreas de su competencia.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Q1OdVewNTJjA\$§	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:24:27	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Facultad de Geografía e Historia
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR/A DEL EDIFICIO	

5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La ejecución de las actividades corresponde al personal asignado, tal y como se especifica en la planificación. La supervisión y coordinación de las actividades corresponde al Administrador/a del Edificio.

Cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución, comunicándolo directamente al Administrador/a del Edificio para su rápida subsanación. Si el usuario estima conveniente realizar una queja, sugerencia o felicitación formal, se procede tal y como se establece en el *Procedimiento Institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones*.

Finalmente, el/la Administrador/a del Edificio elabora un documento que evidencia la ejecución de los servicios y de los compromisos adquiridos. Esto queda registrado a través del informe de seguimiento de la carta de servicios de la Administración.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El/La Administrador/a del Edificio procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, elaborando un documento donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Estos documentos son entregados al Vicedecano/a con competencias en calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los servicios se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas (PAC07)*.

Asimismo, las propuestas de mejora son remitidas a la Gerencia, que las tendrá en cuenta para su implementación en la definición y planificación de los objetivos anuales.

7. ARCHIVO

PAC03

M08 de 27/09/2019

Página 5 de 8

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Q1OdVewNTJjA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:24:27	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Carta de servicios de la Administración	Papel o informático	Administrador/a del Edificio	6 años
Informe de seguimiento de la carta de servicios de la administración	Papel o informático	Administrador/a del Edificio	6 años
Revisión del procedimiento	Papel o informático	Vicedecano/a de calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

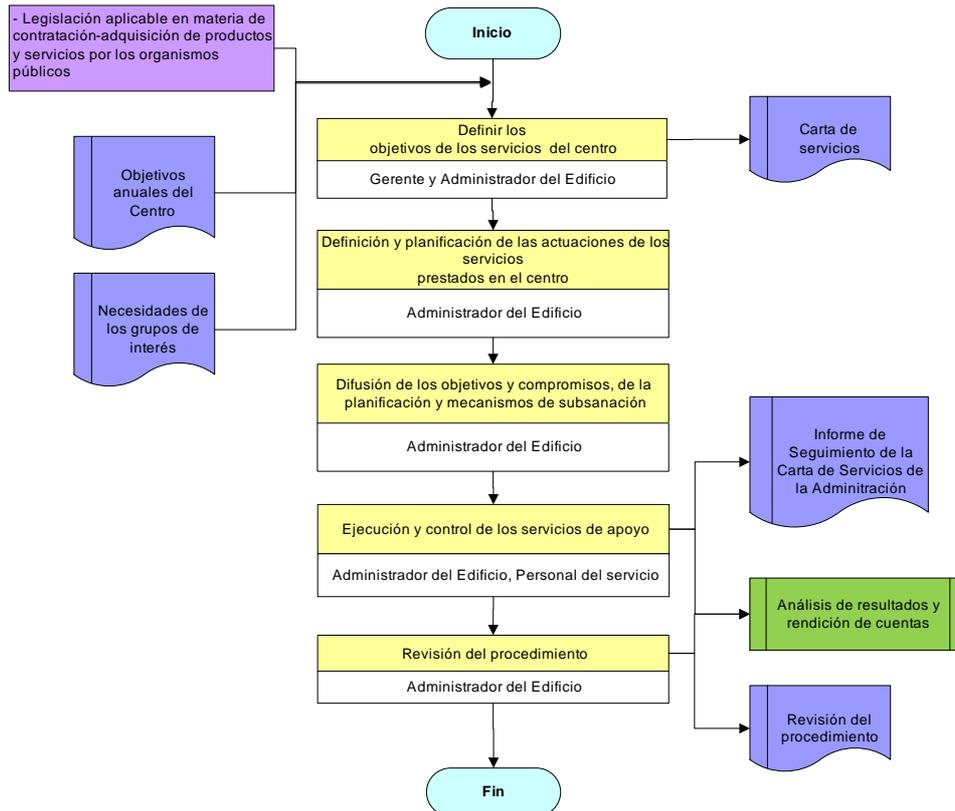
Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Gerente		X		
Administrador/a del Edificio		X		
Personal de los servicios prestados en el Centro	X	X		

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Q1OdVewNTJjA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:24:27	

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Q1OdVewNTJjA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	Fecha de firma 14/10/2019 20:24:27	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

La Administradora del Edificio

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 8	ID. Documento jcD0WrK0o1Q1OdVewNTJjA\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
PEDRO GONZALEZ QUINTERO	14/10/2019 20:24:27	