

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	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7

RESUMEN DE MODIFICACIONES

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, flujoograma y anexos.



09	08-10-21	Actualización del procedimiento eliminando el Anexo 10.1 y sustituir logos institucionales
10	28-10-2022	Modificación flujograma para añadir información pública Eliminación de la fecha del pie de página y de la tabla de responsables. Sustitución de los logos en el encabezado Sustitución de Sistema de Garantía de Calidad por Sistema de Gestión de la Calidad conforme a los reglamentos de la ULPGC. Actualización del enlace a la normativa de la ULPGC
11	19-11-2024	Sustitución de los logos en el encabezado. Cambios en la denominación del personal laboral y funcionario no docente. Actualización de nombres y género en la administración del edificio Adecuación al lenguaje inclusivo

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos
Elaborado por:	Administración del Edificio	Olga Alonso Salvador
Revisado por:	Comisión de Gestión de la Calidad	Luisa E. Toledo Bravo de Laguna
Aprobado por:	Junta de Facultad	Pedro González Quintero



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:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Del Centro:

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



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.

La administración del Edificio actúa de enlace entre la Gerencia y las empresas titulares de las concesiones ubicadas en el edificio, como son la cafetería y 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 el estudiantado, el profesorado y el personal técnico, de gestión y de administración y servicios que realicen las actividades en sus dependencias. 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.

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.

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

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



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		



9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios

