

| | | |
|--|---|---|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PAC03 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  FCCS |
| | RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD | |

**PAC03
PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS**

1. OBJETO..... 3

2. ALCANCE..... 3

3. REFERENCIAS / NORMATIVA..... 3

4. DEFINICIONES..... 4

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO..... 4

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..... 6

10. ANEXOS..... 7

10.1. FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO..... 7

| | | |
|--|---|---|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PAC03 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  FCCS |
| | RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD | |

| RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC03 | | |
|-----------------------------------|----------|--|
| Número | Fecha | Justificación |
| 00 | 23-10-08 | Edición Inicial del procedimiento del centro. Basado en Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC (R09), con incorporación de circulares CI 2008/01 y CI 2008/02 y CI 2008/03 |
| 01 | 08-01-09 | Adaptación del modelo marco a la Facultad de Ciencias de la Salud. |
| 02 | 25-06-09 | Adaptación del SGC de la FCCS a la circular informativa 2009-01, publicada en el BOULPGC del 5 de Mayo de 2009. |
| 03 | 28-07-14 | Adaptación al Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 6 de marzo de 2012). Actualización del formato, nombre, redacción y estructura del contenido del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones oficiales del procedimiento (CI 2012/01) |
| 04 | 27-07-15 | Incorporación de modificaciones del centro tras revisión de procedimientos por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Implantado en: |
|---|------------------------------------|---|-------------------|
| <i>Vicedecano de Calidad</i> Fdo: | <i>Com. de Garantía de Calidad</i> | <i>Junta de Facultad</i> Fdo: | Fecha: 31/08/2015 |
| Enrique Castro López-Tarruella Fecha: 19/12/2014 | Fecha: 27/07/2015 | M ^a Pino Santana Delgado, Decana Fecha: | |

| | | |
|--|---|---|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PAC03 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  FCCS |
| | RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD | |

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los servicios que ofrece el 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:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
- Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y Real Decreto Legislativo 1098/2001 de 5 de julio Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Ley General Presupuestaria.
- Legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

De la ULPGC:

- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Del Centro:

- Reglamento de Régimen Interno de la FCCS.
- 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.

| | | |
|--|---|---|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PAC03 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  FCCS |
| | RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD | |

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 edificios tales como la conserjería, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento instalaciones, limpieza, control de plagas, y otros servicios de apoyo externos.

La Conserjería y el área administrativa, además de desarrollar las tareas propias, supervisan de manera coordinada, estos servicios de apoyo externos. El administrador del Edificio actúa de enlace entre la Gerencia y los diferentes concesionarios

5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos o compromisos de los servicios relacionados con la administración del edificio son definidos por el Gerente y el Administrador 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.

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

5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES

El Administrador del Edificio planifica las actividades de sus servicios en colaboración con las personas asignadas para su ejecución y atendiendo a las condiciones laborales del personal. En ella se especifica los recursos necesarios, los indicadores para su medición y las medidas para subsanar los incumplimientos. La planificación se comunica al personal del servicio.

Los objetivos y compromisos, los indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos se difunden tanto a toda la comunidad educativa de la Universidad (estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) como a la sociedad en general, por los canales establecidos para ello.

| | | |
|--|---|---|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PAC03 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  FCCS |
| | RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD | |

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 del Edificio. Cuando proceda, cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución comunicándolo directamente al Administrador del Edificio para su rápida subsanación, en el caso de que el usuario estime 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*.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Administrador del Edificio procede, cada dos años, al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Este documento es conservado por el Vicedecano de Calidad para su análisis y custodia.

La medición, análisis y rendición de cuentas de la gestión documental, se desarrolla siguiendo el *Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

| Identificación del registro | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|-----------------------|----------------------------|------------------------|
| Documento acreditativo de la aprobación de los Objetivos de los servicios prestados | Papel/ informático | Administrador del Edificio | 6 años |
| Documentos acreditativos de la implantación de las actuaciones de los servicios prestados | Papel/ informático | Administrador del Edificio | 6 años |
| Informe de revisión de resultados | Papel/ informático | Coordinador de Calidad | 6 años |

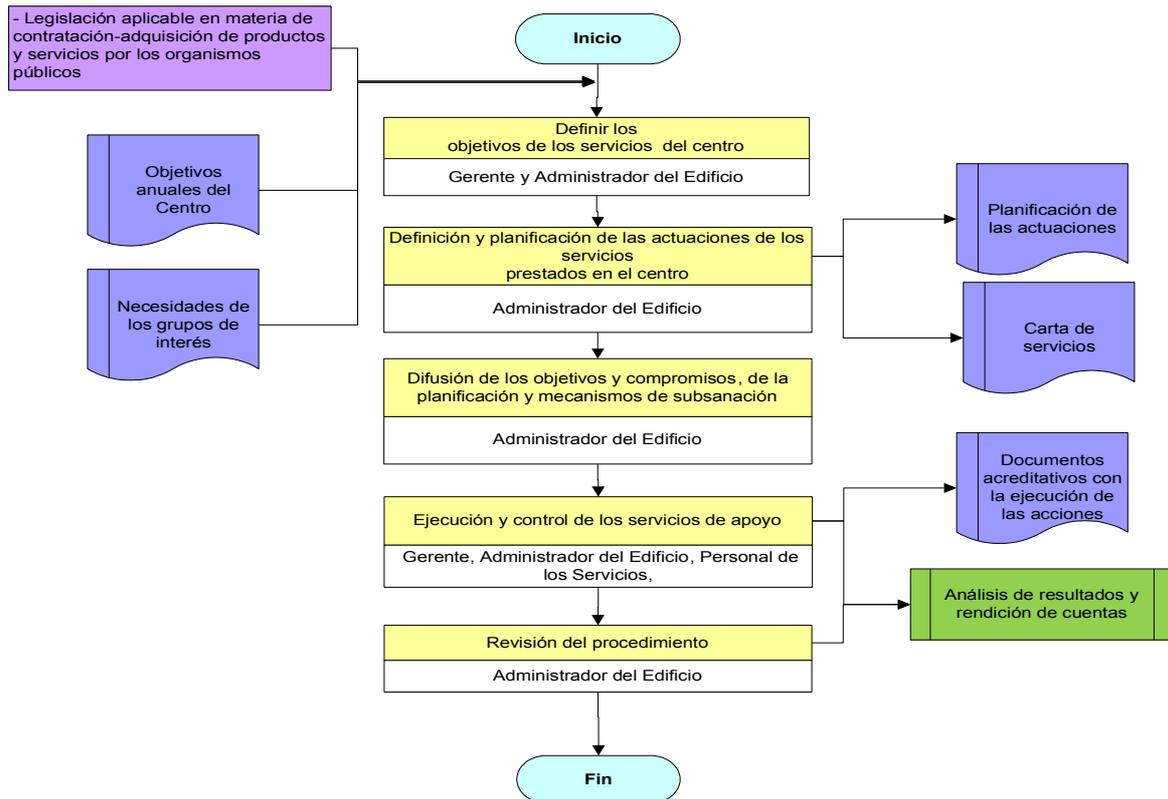
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de grupos de interés

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

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



| | | |
|--|---|---|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PAC03 PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  FCCS |
| | RESPONSABLE: VICEDECANO DE CALIDAD | |

10. ANEXOS

10.1. *FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO*

- Puntos débiles del procedimiento

- Puntos fuertes del procedimiento

- Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Administrador del Edificio.