




**PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
GENERALES Y SOCIALES**

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA .....	3
4. DEFINICIONES .....	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.....	4
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA .....	5
7. ARCHIVO .....	5
8. RESPONSABILIDADES.....	5
9. FLUJOGRAMA.....	6

**RESUMEN DE REVISIONES – PI 09**

Número	Fecha	Justificación
00	09-10-08	Edición inicial. Desglose de los procedimientos, por un lado los que afectan al Centro en particular, y por otro los que afectan a la institución en general (Segunda circular informativa del 2008, CI 2008-02).
01	12-12-08	Modificación tras la revisión la Vicegerencia de Asuntos Económicos y por la Dirección de la Secretaría Técnica de Organización (CI 2008-03).
02	27-04-09	Corrección de erratas. Simplificación y homogenización de las referencias, el flujograma y los anexos (CI 2009-01).
03	20-06-13	Modificación tras la revisión de la implantación (CI 2012-01).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p><i>Gabinete de Evaluación Institucional</i></p> <p>Fecha: 22/02/2012</p>	<p><i>Vicegerencia de Recursos Humanos</i></p> <p><i>Vicegerencia de Asuntos Económicos</i></p> <p>Fecha: 11/06/2013</p>	<p>Gerencia ULPGC</p> <p>Fdo:</p>  <p>Fecha: 20/06/2013</p>	<p>Fecha: 21/06/2013</p>



## 1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento consiste en establecer las actividades realizadas por Gerencia para regular la gestión y mejora de los Servicios Generales y Sociales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), con el **propósito** de garantizar la calidad de los servicios de la Universidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todos los Servicios Generales y Sociales de la ULPGC y se aplica anualmente.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

### Externa

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Decreto 19/2011, de 10 de febrero por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios 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.
- Resolución del Rector de 2 de diciembre 2010, por la que se promueve el Proyecto de Implantación e Impulso de la Administración Electrónica en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
- Reglamento por el que se crean la sede electrónica y el registro electrónico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y se regula su funcionamiento, así como determinadas cuestiones generales para la prestación electrónica de servicios por la Universidad (BOULPGC 3 de noviembre de 2011).



## 4. DEFINICIONES

**Servicios Generales y Sociales (SGS):** son estructuras de apoyo a la docencia y la investigación para la prestación de servicios a la Universidad, a sus distintos órganos y demás estructuras organizativas y a la sociedad. Los servicios sociales estarán destinados a la atención de la comunidad universitaria con carácter asistencial.

**Servicios externos:** son aquellos que se contratan y son desarrollados por personal que no forma parte de la plantilla de la universidad, como son los servicios de reprografía, cafeterías, limpieza, etc.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

En función de esto, el procedimiento comienza con el establecimiento de los objetivos de cada servicio, tarea que desarrolla Gerencia atendiendo a las necesidades de la Institución (planes estratégicos, planes de mejora de las distintas unidades, propuestas de vicerrectorados,...) y a los resultados de evaluaciones y seguimientos de los servicios en periodos anteriores.

A continuación, Gerencia junto con los directivos de los distintos servicios, definen y diseñan la prestación de los nuevos servicios (si los hubiera) y actualiza las prestaciones habituales, planificando las actuaciones que se tienen que desarrollar. Para esta planificación se revisan los procedimientos administrativos, simplificado, unificando y reduciendo trámites, y se digitalizan para su tramitación electrónica. A continuación se procede a la formación de los tramitadores y a la elaboración de los manuales de apoyo.

La programación de cada servicio es difundida a la comunidad universitaria así como a la sociedad en general, a través de los canales y medios de información pública que se establezcan desde Gerencia. En concreto cada servicio dispone de una Carta de Servicios en la que se identifican entre otras cuestiones, la misión y actividades del servicio, su normativa aplicable, los compromisos de cara a sus usuarios y los derechos de éstos y los indicadores para medir su actividad.

Los distintos servicios ejecutan las acciones planificadas a través de su personal adscrito y recursos, y elaboran, aprueban y hacen pública la memoria anual de sus actividades.



## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Gerente o persona en quien delegue procede, anualmente, a la revisión de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento.

El Gerente o persona en quien delegue informa de la implantación de este procedimiento a la Comisión de Calidad Institucional, la cual difunde los resultados a los diferentes grupos de interés (comunidad universitaria y sociedad en general), junto con el resto de procedimientos institucionales, y toma decisiones sobre la mejora de este procedimiento.

## 7. ARCHIVO

Tabla 1: Archivos de Evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento donde se acredite la definición de los Objetivos de los Servicios de la ULPGC	Papel / informático	Gerencia	6 años
Manuales de gestión de procedimientos digitalizados	Papel / informático	Gerencia	6 años
Procedimientos incluidos en la Sede Electrónica de la ULPGC	Informático	Gerencia	Permanente
Carta de Servicios	Papel / informático	Gerencia	Permanente
Memorias anuales de las actividades de los servicios	Papel / informático	Gerencia	6 años
Documento donde se acredite la difusión de las memorias de actividades	Papel / informático	Gerencia	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Gerencia	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Gerencia		X		
Responsable de las Unidades/Servicios de la ULPGC	X	X		
Oficina Técnica de Gestión del Proyecto "eAdministración" OTeA	X	X		
Personal de los servicios	X	X		



## 9. FLUJOGRAMA

### Procedimiento Institucional para la Gestión de los Servicios Generales y Sociales (SGS)

