





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..... | 4 |
| 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 | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  |
| | RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO | |

| RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAI03 | | |
|-----------------------------------|----------|---|
| Número | Fecha | Justificación |
| 00 | 11-09-08 | Edición inicial (Documento Marco del SGC para los Centros de la ULPGC – Revisión R9) |
| 01 | 26-11-08 | Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del SIANI |
| 02 | 14-08-09 | Adaptación a la Circular 2009-01 del Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10 |
| 03 | 11-10-13 | Adaptación del SGCFA del SIANI a la circular informativa 2012-01, publicada en el BOULPGC del 6 de Marzo de 2012. |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Implantado en: |
|--|---|---|-----------------------|
| <i>Subdirector de Calidad SIANI</i> | <i>Comisión de Garantía de Calidad</i> | <i>Comisión Ejecutiva</i> | Fecha: 11 / 10 / 2013 |
| <i>Fdo: Ricardo Aguasca Colomo</i> | <i>Fdo: Ricardo Aguasca Colomo</i> | <i>Fdo:Rafael Montenegro Armas</i> | |
| Fecha: 18/09/2012 | Fecha: 11/10/2013 | Fecha: 11/10/2013 | |

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 Instituto 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 Instituto.

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 Instituto:

- Reglamento Interno del Instituto
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Instituto relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Instituto 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, investigación, desarrollo e innovación.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios de apoyo al Instituto 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.

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 Institutos 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.

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.

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, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, elaborando un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Estos documentos son entregados al Subdirector 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 Instituto para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas, son aplicadas por el Gerente y el Administrador del Edificio 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 |
|--|-----------------------|----------------------------|------------------------|
| Documento acreditativo de la aprobación de los Objetivos de los servicios prestados | Papel/ informático | Administrador del Edificio | 6 años |
| Documento acreditativo de la planificación de las actuaciones 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 |
| Documentos acreditativos de la difusión de la planificación y mecanismos y de las actuaciones de los servicios prestados | Papel/ informático | Administrador del Edificio | 6 años |
| Informe de revisión de resultados | Papel/ informático | Subdirector de Calidad | 6 años |



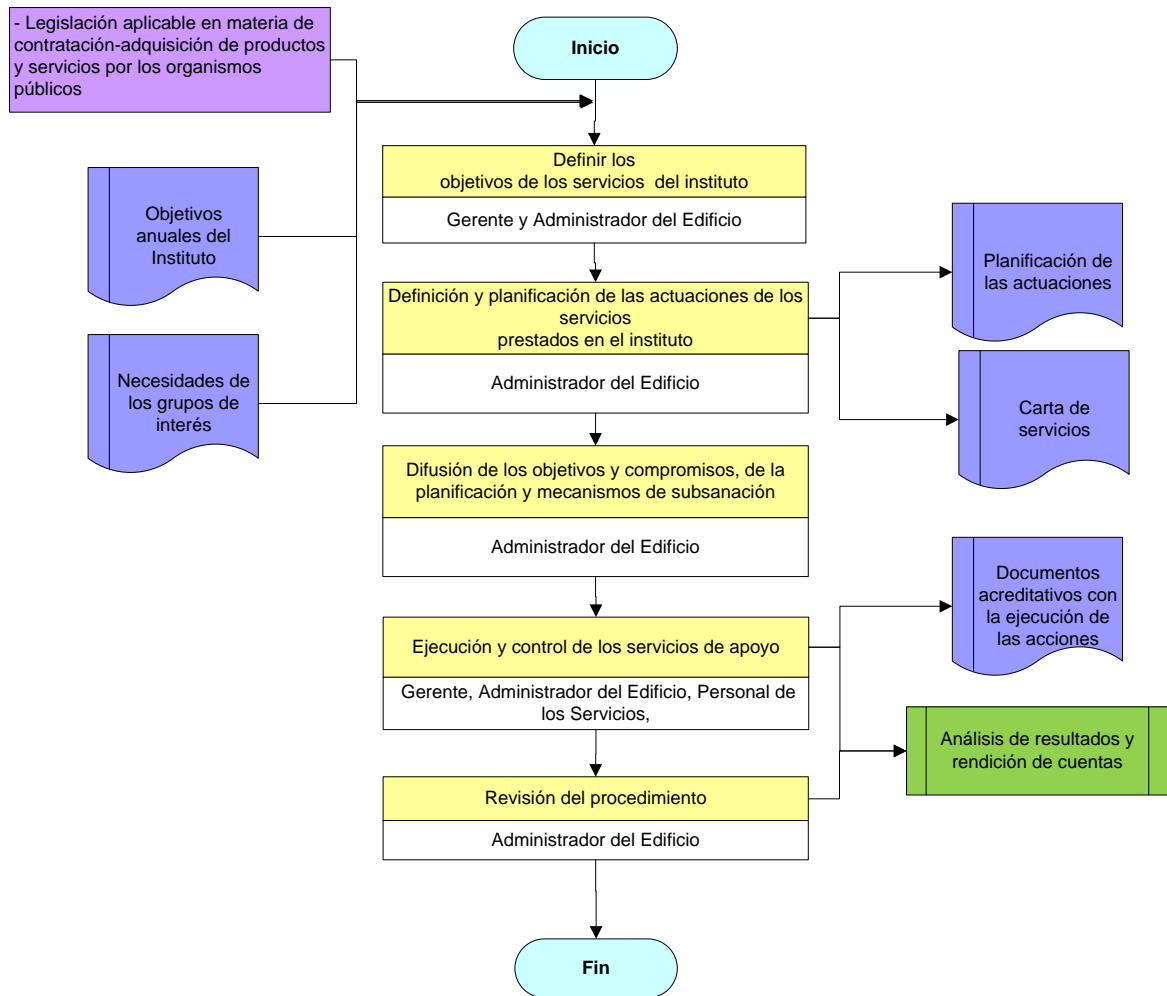
8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

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

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



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:

El Administrador del Edificio