


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 | 6 |
| 8. RESPONSABILIDADES | 6 |
| 9. FLUJOGRAMA | 7 |
| 10. ANEXOS | 8 |
| 10.1 FORMATO PARA ELABORAR EL 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 |  FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C |
| | RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO | |

| RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC03 | | |
|-----------------------------------|------------|---|
| Número | Fecha | Justificación |
| 00 | 14-02-08 | Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5) |
| 01 | 24-03-08 | Revisión por la Comisión de Garantía de Calidad de la FTI |
| 02 | 23-04-08 | Incorporación de modificaciones del VCIE |
| 03 | 29-03-09 | Modificaciones tras: las aportaciones del Informe final de la ANECA (Programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales). |
| 04 | 04-02-2014 | Adaptación del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012) y actualización de los reglamentos y normativas vigentes. |
| 05 | 07-11-2017 | Revisión periódica del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Implantado en: |
|--|--|---|--|
| Vicedecano de Calidad Fdo:  Fecha: 25-10-2017 | Comisión de Garantía de Calidad Fdo:  Fecha: 30-10-2017 | Junta de Facultad Fdo:  Fecha: 07-11-2017 |  Fecha: 07-11-2017 |



| | | |
|--|---|--|
|  <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p> | <p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p> |  <p>FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C</p> |
| | <p>RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO</p> | |

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer el sistema 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

Referencias y normativa externas y de la ULPGC (acceder a vínculo).

Referencias y normativa 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 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 sus 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 Administrador del Edificio actúa de enlace entre la Gerencia y los concesionarios de los servicios externos que se presten en cada momento en el edificio donde está situado el Centro (por ejemplo, de cafetería, de limpieza o de reprografía).

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C |
| | RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO | |

5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

La organización de los procedimientos académicos y económicos son establecidos por el Equipo Rectoral de la ULPGC, sobre la base de la Normativa vigente y a las Instrucciones y Reglamentos que las regulan.

Como complemento a la gestión de estos procedimientos, otros objetivos o compromisos relacionados con la Administración del Edificio son definidos por la Gerencia, atendiendo a las necesidades que manifieste el Equipo Decanal, el Administrador 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 Administrador 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. En esta planificación se especifican los recursos necesarios, los indicadores para su medición y las medidas para subsanar los incumplimientos.

Los objetivos y compromisos; los indicadores; y, los mecanismos con los que se subsanaron los incumplimientos, si los hubiera, se detallan en el informe anual que el Administrador traslada a la Comisión de Calidad del Centro para su conocimiento y difusión, conforme a lo establecido en el punto 6. Seguimiento, medición y mejora de este procedimiento.

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.

Cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución, comunicándolo directamente al Administrador del Edificio para su rápida subsanación.

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C |
| | RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO | |



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*.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Administrador del Edificio procede al control y seguimiento de este procedimiento y, cuando lo estime necesario, informa de las modificaciones que considere pertinentes al Vicedecano con competencias en Calidad para su elevación a la Comisión de Garantía de Calidad. No obstante, se hará una revisión bienal del SGC y, de no haberse modificado el procedimiento en un periodo de dos años, será revisado para asegurar la continuidad de su relevancia y vigencia. Esta revisión se llevará a cabo siguiendo el formato que se incluye en el anexo, en el que se señalan los puntos débiles y fuertes del procedimiento y las propuestas de mejora.

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*.

Asimismo, las propuestas de mejora son remitidas por el Administrador del Edificio y, en su caso por el Decano del Centro, a la Gerencia de la ULP GC, que las atenderá e informará, a su vez, al Administrado del Edificio y al Decano del Centro para su implementación.

| | | |
|---|---|--|
|  UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA | PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y COMUNICACIÓN U L P G C |
| | RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO | |

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

| Identificación del registro | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|-----------------------|--|------------------------|
| Carta de Servicios de la Administración del Edificio | Papel/ informático | Administrador del Edificio | 6 años |
| Documento de seguimiento anual de la Carta de Servicios de la Administración del Edificio | Papel/ informático | Administrador del Edificio | 6 años |
| Informe de revisión y mejora del procedimiento | Papel/ informático | Vicedecano con competencias en Calidad | 6 años |

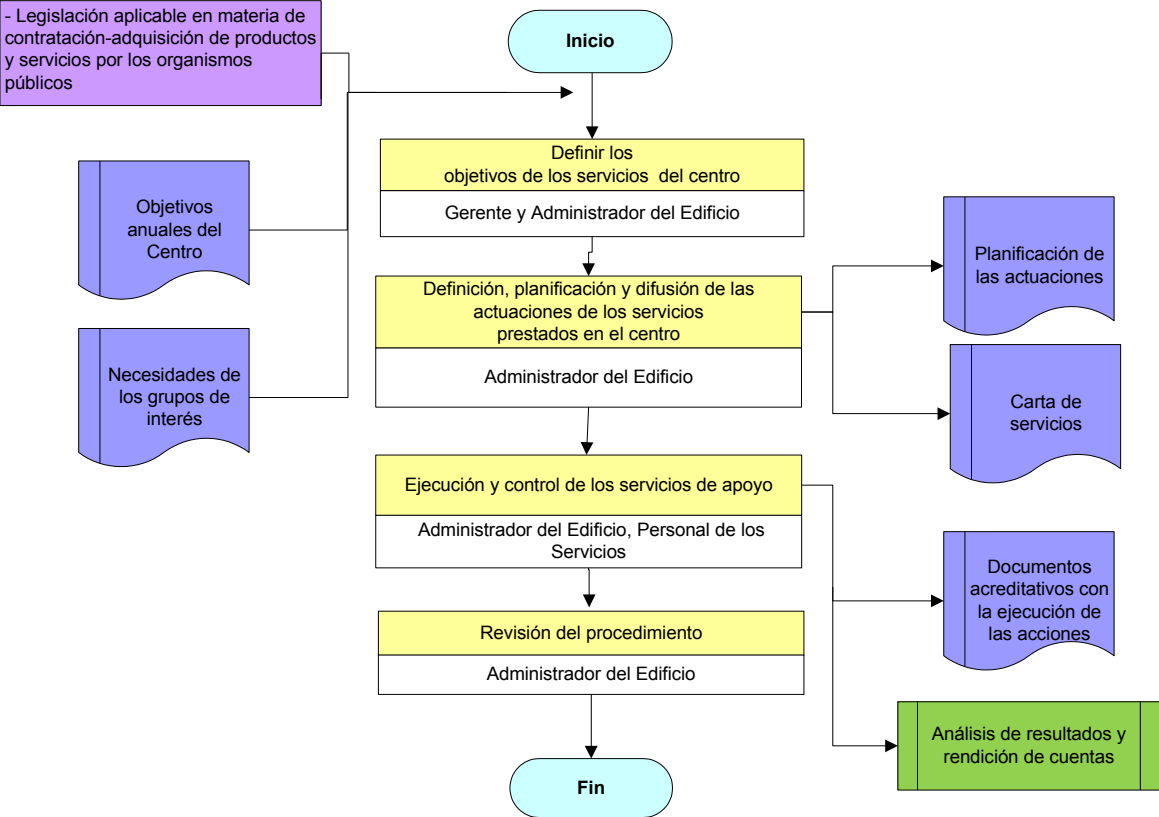
8. RESPONSABILIDADES

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 Centro | X | X | | |

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



10. ANEXOS

10.1 *FORMATO PARA ELABORAR EL 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 del Responsable del procedimiento: