


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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 6	ID. Documento OLXWs8Ie0O9hMj.YEit5Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:07:18	


 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Facultad de Traducción e Interpretación		PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
			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	04/02/14	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	07/11/17	Actualización de la normativa aplicable (apartado 3), revisión del desarrollo del procedimiento (apartado 5) y modificación de la tabla 1.
06	29/07/20	Modificaciones tras las aportaciones del Informe final de auditoría interna del GEI (11 septiembre 2018), eliminación del flujograma (anterior apartado 9), y actualización del logotipo del Centro y del enlace a la normativa aplicable. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Modificación del apartado de seguimiento, medición y mejora, en el que se remite la revisión del diseño de este procedimiento al apartado 5.1.2. del procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. En consecuencia de esto último, se eliminan el anexo vinculado a dicha revisión y la evidencia correspondiente en la tabla 1.

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por:	Vicedecano de Calidad	Víctor González Ruiz	05/12/19
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Laura Cruz García (Presidente)	18/12/19
Aprobado por:	Junta de Facultad	Laura Cruz García (Decana)	29/07/20

PAC03

Página 2 de 6

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 6	ID. Documento OLXWs8Ie0O9hMj.YEit5Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:07:18	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>

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

[Normativa externa y de la ULPGC](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa) (https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa).

Referencias y normativa del Centro:

- Reglamento Interno del Centro
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Gestión 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		
Página 3 / 6	ID. Documento OLXWs8IeOO9hMj.YEit5Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:07:18	

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 Garantía 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		
Página 4 / 6	ID. Documento OLXWs8Ie0O9hMj.YEit5Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:07:18	

  	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
	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

La revisión del diseño de este procedimiento se lleva a cabo según lo establecido en el apartado 5.1.2 del *procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC*.

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 ULPGC, 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		
Página 5 / 6	ID. Documento OLXWs8IeOO9hMj.YEit5Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
LAURA CRUZ GARCÍA	29/07/2020 20:07:18	

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

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		

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 6	ID. Documento OLXWs8IeOO9hMj.YEit5Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por LAURA CRUZ GARCÍA	Fecha de firma 29/07/2020 20:07:18	