

## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS.....	4
5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES .....	4
5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>

**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 <i>Procedimiento de apoyo del Centro para la gestión de los documentos del SGC</i> . Como consecuencia de ello, se eliminan el anexo vinculado a dicha revisión y la evidencia correspondiente en la tabla 1.
07	25/07/22	Revisión del Manual de Procedimientos de la FTI: reducción de los soportes de archivos
08	26/07/22	Revisión del Manual de Procedimientos de la FTI: actualización del logo y de nomenclatura, revisión de estilo, inclusión de mejoras en el desarrollo del procedimiento.

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por:	Vicedecana de Calidad	Leticia Fidalgo González	19/07/24
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Gracia Piñero Piñero (Presidenta)	24/07/24
Aprobado por:	Junta de Facultad	Gracia Piñero Piñero (Decana)	26/07/24

## 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](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 Administración del Edificio presta de manera conjunta a los tres centros docentes ubicados en él y tiene cuatro grandes áreas: la Conserjería, el Área económica, el Área académica y el Área de gestión del edificio. De manera coordinada, la Conserjería y el Área de gestión del edificio, 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, seguridad, etc.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 o de limpieza).

### **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 manifiesten los equipos decanales de los Centros, los equipos directivos de los Departamentos, el PTGAS, los estudiantes y demás unidades que desarrollen sus actividades en el Centro.


### **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 subsanan los incumplimientos, si los hubiera, se detallan en el informe anual que la Administración 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 a la Administración del Edificio.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución, comunicándolo directamente al Administrador del Edificio para su rápida subsanación. 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 la Administración del Edificio y, en su caso por el Decano del Centro, a la Gerencia de la ULPGC, que las atenderá y, a su vez, que informará a la Administración del Edificio y al Decanato del Centro para su implementación.

 	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b>
	<b>RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO</b>

## 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	Informático	Administración del Edificio	6 años
Documento de seguimiento anual de la Carta de Servicios de la Administración del Edificio	Informático	Administración del Edificio	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

**Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PTGAS	Estudiantes	Agentes externos
<b>Gerencia</b>		X		
<b>Administración del Edificio</b>		X		
<b>PTGAS</b>	X	X		