

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

CONTENIDO

1	Objeto.....	3
2	Alcance	3
3	Referencias / Normativa.....	3
4	Definiciones	3
5	Desarrollo del Procedimiento.....	4
5.1	Definición de objetivos	4
5.2	Planificación de las actuaciones	4
5.3	Ejecución de los servicios.....	5
6	Seguimiento, Medición y Mejora.....	5
7	Archivo.....	6
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		
Página 1 / 8	ID. Documento oXKQ%6V4.lcS6sxLsLJM5g\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
OLIVERIO JESÚS SANTANA JARIA	Fecha de firma 20/12/2019 10:43:28	

		PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
		RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS

Tabla 1 Resumen de modificaciones del procedimiento

Nº	Fecha	Justificación
00	01/06/2009	Edición inicial. Adaptación del Modelo Marco del SGC para los Centros de la ULPGC R09 al contexto de la Escuela de Ingeniería Informática
01	14/10/2013	Adaptación del Modelo Marco para el diseño de SGC de los Centros de la ULPGC (2012-01)
02	30/01/2015	Modificaciones para atender las propuestas de mejora del Informe Definitivo de Seguimiento Institucional de 28 de julio de 2014.
03	12/07/2017	Modificaciones para atender las propuestas de mejora del Informe de revisión y mejora de junio de 2017.
04	18/12/2019	Las referencias externas y de la ULPGC se remiten a la web institucional.

Tabla 2 Órganos, cargos o personas que intervienen en la última modificación

Interviniente
Equipo directivo
Comisión de Garantía de Calidad
Junta de Escuela

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 8	ID. Documento oXKQ%6V4.lcS6sxLsLJM5g\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
OLIVERIO JESÚS SANTANA JARIA	20/12/2019 10:43:28	

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 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, exceptuando los de soporte administrativo para la gestión académica y económico-presupuestaria que estén contemplados en otros procedimientos específicos, como, por ejemplo, el PI10-Selección, admisión y matriculación de estudiantes, el PCC05-Desarrollo de la enseñanza y evaluación de estudiantes, el PCC06-Gestión de los trabajos de fin de título, el PCC07-Gestión de las prácticas externas, o el PAC02-Gestión de recursos materiales.

3 REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- https://calidad.ulpgc.es/templates/calulpgc/doc/Normativa_aplicable_SGC_web/SGC_documentos_aplicables_2016_proc_apoyo_servicios.pdf

De la Escuela de Ingeniería Informática:

- Reglamento de Régimen Interno de la Escuela de Ingeniería Informática
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería Informática 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 8	ID. Documento oXKQ%6V4.lcS6sxLsLJM5g\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
OLIVERIO JESÚS SANTANA JARIA	20/12/2019 10:43:28	

5 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios de apoyo al Centro para el desarrollo de la formación que se regulan en este procedimiento son los que se corresponden con la Administración del Edificio de Informática y Matemáticas (AEIM) respecto a las actividades de la Conserjería (exceptuando las actividades relativas a la gestión de los Recursos Materiales de la EII, que se regulan en el PAC02), restauración (cafetería y máquinas expendedoras), mantenimiento de instalaciones (exceptuando el relativo a los Recursos Materiales de la EII, que se regula en el PAC02), limpieza, control de plagas, etc.

5.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos y 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 Centros 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 y organiza las actividades de los servicios referidos en colaboración con las personas asignadas para su ejecución y atendiendo a las condiciones laborales del personal. En dicha planificación se especifican los recursos necesarios, los indicadores para su medición y las medidas para subsanar los incumplimientos. En el caso de las actividades de Conserjería, la planificación y organización se comunica al personal mediante reuniones de trabajo informativas y de coordinación.

En el caso de los servicios externalizados la planificación y organización se establece en los correspondientes Contratos y Pliegos de Prescripciones Técnicas, así como en otra documentación específica contemplada en aquellos (p. e.: ANEXO I de Programación mensual de tareas del servicio de limpieza; ANEXO II de Programación anual de tareas de limpieza con frecuencia inferior a la mensual; **Comunicación del Horario de Atención al público de la cafetería; Comunicación de la Lista Oficial de Precios de la cafetería;** etc.).

Los objetivos y compromisos, los indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos se difunden tanto a toda la comunidad universitaria (estudiantes, personal docente e investigador y

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 8	ID. Documento oXKQ%6V4.lcS6sxLsLJM5g\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
OLIVERIO JESÚS SANTANA JARIA	Fecha de firma 20/12/2019 10:43:28	

 	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS

personal de administración y servicios) como a la sociedad en general, por los canales establecidos para ello (Carta de Servicios de la AEIM).

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, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones*.

6 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Administrador del Edificio procede, con periodicidad bienal, 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. Para la elaboración del referido informe de Seguimiento, Medición y Mejora del PAC03, la AEIM tiene en cuenta, en su caso, sobre cada uno de los servicios externalizados, las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los servicios se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo de la Escuela de Ingeniería Informática 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.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 8	ID. Documento oXKQ%6V4.lcS6sxLsLJM5g\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
OLIVERIO JESÚS SANTANA JARIA	Fecha de firma 20/12/2019 10:43:28	

7 ARCHIVO

Tabla 3 Archivos de evidencias

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
Carta de Servicios	Papel/ informático	Administrador del edificio	Hasta que se modifique
Documentos generados por la ejecución de las acciones	Papel/ informático	Administrador del edificio	1 año
Informe de revisión del procedimiento	Papel/ informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

8 RESPONSABILIDADES

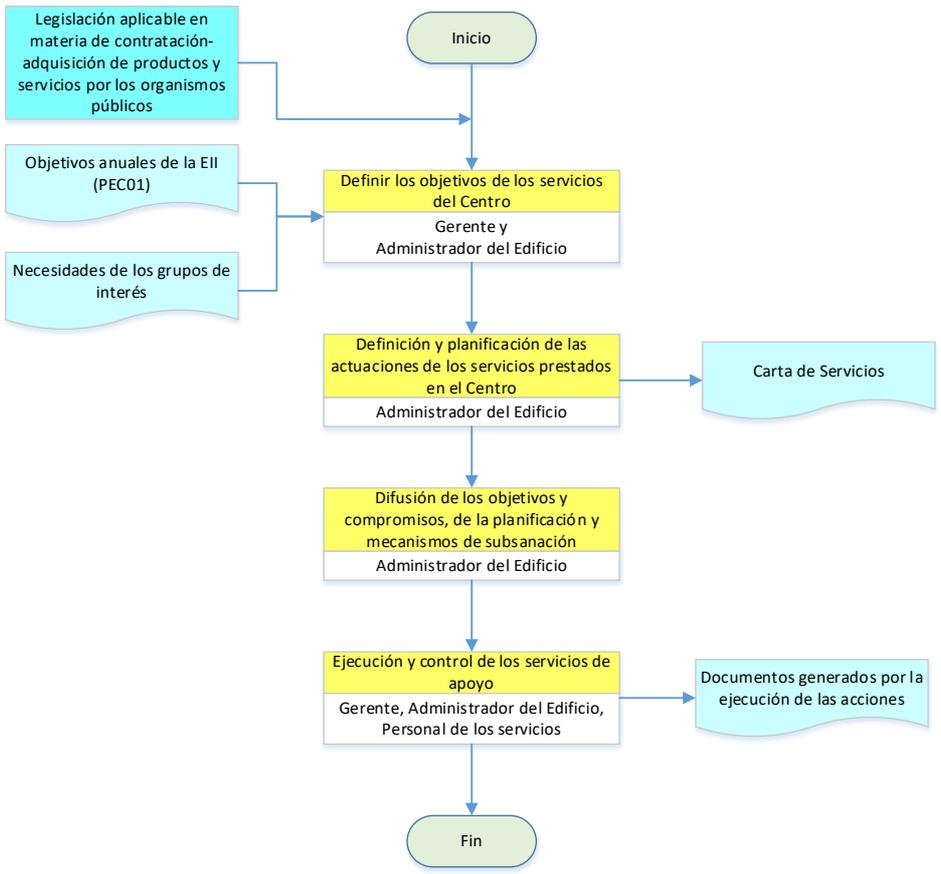
Tabla 4 Grupos de interés que participan en el procedimiento a través de los órganos o cargos responsables

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 / 8	ID. Documento oXKQ%6V4.lcS6sxLsLJM5g\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
OLIVERIO JESÚS SANTANA JARIA	Fecha de firma 20/12/2019 10:43:28	

9 FLUJOGRAMA

Procedimiento de Apoyo del Centro para la Gestión de los Servicios (PAC03)



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 7 / 8	ID. Documento oXKQ%6V4.lcS6sxLsLJM5g\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
OLIVERIO JESÚS SANTANA JARIA	Fecha de firma 20/12/2019 10:43:28	

10 ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

El informe de revisión y mejora incluirá, al menos, los siguientes elementos:

1. Encabezado con el logotipo de la Escuela de Ingeniería Informática y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
2. Título
3. Puntos débiles del procedimiento
4. Puntos fuertes del procedimiento
5. Propuestas de mejora del procedimiento
6. Fecha y firma del Administrador del Edificio de Informática y Matemáticas.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 8 / 8	ID. Documento oXKQ%6V4.lcS6sxLsLJM5g\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
OLIVERIO JESÚS SANTANA JARIA	Fecha de firma 20/12/2019 10:43:28	