

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.....	5
8. RESPONSABILIDADES.....	5




Tabla de modificaciones – PAC03

Número	Fecha	Modificaciones
00	23/10/2008	Edición inicial: Modelo Marco del SGC de la ULPGC en su revisión 09 (R09).
01	22/01/2009	Adaptación del Modelo Marco a la Facultad de Filología por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.
02	23/07/2009	Tras incorporar las modificaciones del GEI en su revisión 10 (R10).
03	03/10/2013	Tras incorporar las modificaciones del nuevo modelo marco de la ULPGC (CI 2012/01)
04	13/12/2021	Modificaciones tras las aportaciones del informe final de la auditoría interna del GEI (17 enero 2019), adaptación a las Directrices de Calidad vigentes, actualización del logotipo del Centro, modificación del cuadro de firmas, actualización e incorporación de los enlaces a la normativa aplicable, modificación del apartado 6, eliminación del flujograma y del anexo y sustitución del término “Garantía de Calidad” por “Gestión de Calidad”. En relación con la modificación del apartado 6, se modifica la tabla 1 del apartado 7.
05	23/07/2024	Actualización del logo y cambio en la denominación del Personal de Administración y Servicios (PAS) por Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por	Vicedecano con competencias en Calidad	Víctor Junco Ezquerra	10/06/2024
Revisado por	Comisión de Gestión de Calidad	Dolores Fernández Martínez (Presidenta)	14/06/2024
Aprobado por	Junta de Facultad	Dolores Fernández Martínez (Decana)	23/07/2024



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

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer el sistema que se ha de aplicar en la gestión de los servicios que la Administración del Edificio ofrece al 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:
 - https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa
 - <https://www.ulpgc.es/spatrimonioycontratacion/normativas-contratacin>
- Referencias y normativa del Centro:
 - Reglamento de Régimen Interno del Centro: <https://ff.ulpgc.es/la-facultad/reglamento>
 - Capítulos 6 (gestión de recursos materiales) y 7 (gestión de la información) del Manual del Sistema de Gestión de Calidad del Centro: <https://ff.ulpgc.es/sistema-garantia-calidad/manual-sistema-garantia-calidad/capitulos>

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 las 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.



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

El Administrador del Edificio actúa de enlace entre la Gerencia y los concesionarios de la Cafetería, del Servicio de Reprografía externo y de las máquinas expendedoras ubicadas en las zonas comunes del Edificio.

5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

La gestión de los procedimientos académicos y económicos se realiza conforme a la Normativa vigente y a las Instrucciones y Reglamentos que las regulan.

Como complemento a la gestión de estos procedimientos, la Gerencia y el Administrador del Edificio definen, cuando procede, otros objetivos o compromisos relacionados con la Administración del Edificio, atendiendo a las necesidades que el Administrador detecte, además de las que manifiesten el Equipo Decanal y otras unidades (departamentos, servicios generales, etc.), siempre que sean de su competencia. Y en general, la Administración del Edificio atiende también a las necesidades manifestadas por los estudiantes, profesorado y personal técnico, de gestión y 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 responsables, los indicadores para su medición y las medidas para subsanar los incumplimientos. La planificación de las actuaciones se comunica al personal del servicio.

Los objetivos y compromisos, los indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos, si los hubiera, se difunden tanto a toda la comunidad educativa de la Universidad (estudiantes, personal docente e investigador y personal técnico, de gestión y 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, y la supervisión y coordinación de las actividades al Administrador del Edificio. Cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución, comunicándolo personalmente o a través de correo electrónico al Administrador del Edificio o a cualquier otro miembro del personal técnico, de gestión y de administración y servicios,



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

para su subsanación. Si el usuario estima conveniente realizar una queja, sugerencia o felicitación formal, debe proceder tal y como se establece en el *Procedimiento Institucional para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones*.

Finalmente, el Administrador del Edificio elabora un documento que evidencia la ejecución de los servicios y de los compromisos adquiridos. Esto queda registrado en el Informe Anual de Seguimiento de la Carta de Servicios de la Administración del Edificio de Humanidades.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La revisión y actualización de este procedimiento se realiza de acuerdo con 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 derivadas son tenidas en cuenta, cuando procede, por la Gerencia y la Administración del Edificio en la definición y planificación de los objetivos anuales del curso siguiente.

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 o digital	Administrador del Edificio	6 años
Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios de la Administración del Edificio	Papel o digital	Administrador del Edificio	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés



Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PTGAS	Estudiantes	Agentes externos
Gerente		X		
Administrador del Edificio		X		
Personal de los servicios prestados en el Centro		X		

