



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE LOS SERVICIOS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE LA EIIC	

**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>4</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>4</b>
5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS .....	4
5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES .....	4
5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	5
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

COPIA NO CONTROLADA

PÁGINA 1 / 7	ID. DOCUMENTO xyBTXL0PWLsK6bWPxtTfEw\$\$			
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA		
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ	03/03/2015 16:13:27	Mzl0Mzk=		

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE LOS SERVICIOS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles
	RESPONSABLE: ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE LA EIIC	


EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC03		
Número	Fecha	Modificaciones
00	15-12-08	Adaptación del modelo marco (R09) a la Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles
01	19-12-08	Aprobación por las Juntas de Escuela ETSII+EUP
02	22-04-09	Aprobación por las Juntas de Escuela ETSII+EUP tras la revisión del GEI
03	22-07-09	Aprobación por las Juntas de Escuela ETSII+EUP tras la adaptación a la Circular 2009-01 (Segunda convocatoria AUDIT)
04	29-09-09	Adaptación según el Informe Técnico del Sistema de Garantía de Calidad. AUDIT2, para la EIIC realizado por el GEI.
05	06-10-09	Aprobación por las Juntas de Escuela ETSII+EUP
06	07-11-14	Revisión del apartado “Referencias / Normativa”, “Alcance” y “desarrollo del procedimiento” y modificación del formato del encabezado del documento.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Subdirector de Calidad y Asuntos económicos Fdo:	Comisión de Calidad de la EIIC	Junta de Escuela de la EIIC	
Fecha: 14/07/2014	Fecha: 24/07/2014	Fecha: 07/11/2014	Fecha: 01/04/2015

PAC03

M06 de 07/11/2014

Página 2 de 7

PÁGINA 2 / 7	ID. DOCUMENTO xyBTLXLPWLsK6bWPxtTfEw\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0Mzk=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE LOS SERVICIOS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE LA EIIC	

## NOMENCLATURA

ANECA	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
CGC	Comisión de Garantía de Calidad
EEES	Espacio Europeo de Educación Superior
EIIC	Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
ED	Equipo Directivo
GEI	Gabinete de Evaluación Institucional
NC	No conformidades
NCP	No conformidades potenciales
SGC	Sistema de Garantía de Calidad
ULPGC	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

## 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.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA


Externa:



- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
- Ley 30/2007 de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y Real Decreto Legislativo 1098/2001 de 5 de julio Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Ley General Presupuestaria.
- Legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

PAC03

M06 de 07/11/2014

Página 3 de 7

PÁGINA 3 / 7	ID. DOCUMENTO xyBTL0PWLSK6bWPxtTfEw\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0Mzk=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE LOS SERVICIOS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE LA EIIC	

- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

De la ULPGC:

- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Del Centro:

- Reglamento Interno del Centro
- MSGC08: Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- Objetivos de calidad del Centro (F02-PEC01)

#### 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 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 edificios tales como la conserjería, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento instalaciones, limpieza, control de plagas, etc



##### 5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos o 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 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 las actividades de sus servicios en colaboración con las personas asignadas para su ejecución y atendiendo a las condiciones laborales del personal. En ella se especifica los recursos necesarios, los indicadores para su medición y

PÁGINA 4 / 7	ID. DOCUMENTO xyBTXL0PWLsK6bWPxtTfEw\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0Mzk=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE LOS SERVICIOS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE LA EIIC	

las medidas para subsanar los incumplimientos. La planificación se comunica al personal del servicio.


### 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, sugerencias y felicitaciones*.

## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Administrador del Edificio procede, cada dos años, 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.

La medición, análisis y rendición de cuentas de la gestión documental, se desarrolla siguiendo el *procedimiento PAC 07*, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determine en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política del Centro*.

PÁGINA 5 / 7	ID. DOCUMENTO xyBTL0PWLsK6bWPxtTfEw\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0Mzk=	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN          DE LOS SERVICIOS</b>	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Escuela de Ingenierías Industriales y Cíviles
	RESPONSABLE: ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE LA EIIC	

## 7. ARCHIVO


Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de revisión y mejora del procedimiento (F07-PAC01)	Papel y/o informático	Subdirector con competencias en Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

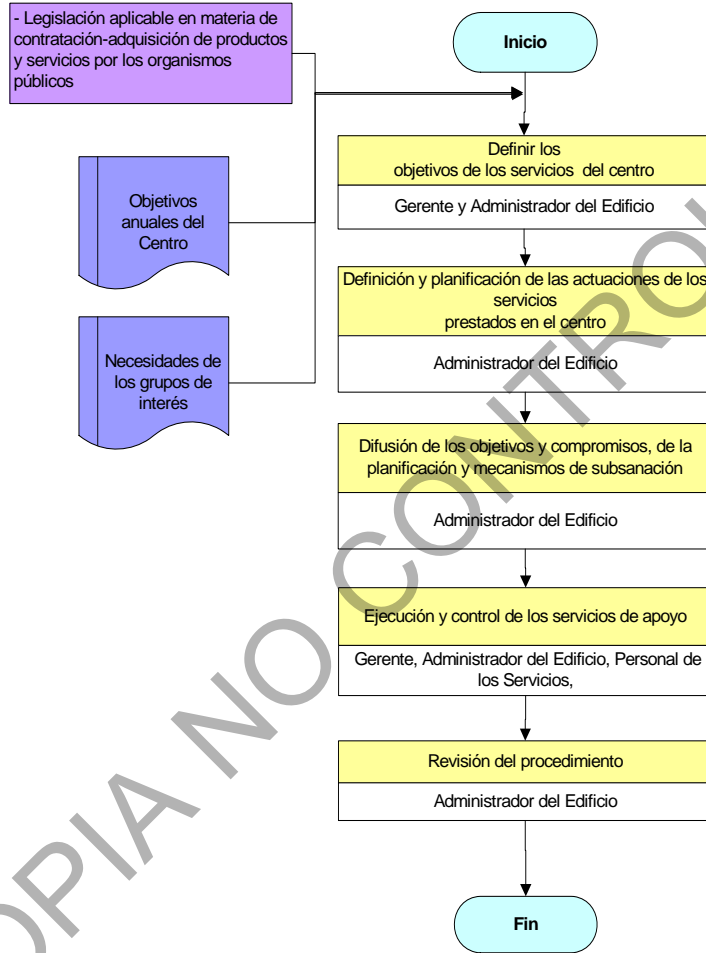
Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés


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		

PÁGINA 6 / 7	ID. DOCUMENTO xyBTXL0PWLsK6bWPxtTfEw\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0Mzk=	

## 9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



PÁGINA 7 / 7	ID. DOCUMENTO xyBTLX0PWLsK6bWPxtTfEw\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
42792477B NORBERTO ANGULO RODRÍGUEZ		03/03/2015 16:13:27	MzI0Mzk=	