

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	4
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



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	 Facultad de Ciencias de la Educación	PAC03
		PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO		

EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC03		
Número	Fecha	Modificaciones
00	22-03-09	Edición Inicial. Modelo Marco del SGC para los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 5 de mayo de 2009)
01	28-10-09	Adaptación del Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 5 de mayo de 2009) a la Facultad de Ciencias de la Educación por la Comisión de Garantía de Calidad
02	12-04-13	Adaptación del Documento Marco del SGC de los Centros de la ULPGC (BOULPGC de 6 de marzo de 2012) a la Facultad de Ciencias de la Educación por la Comisión de Garantía de Calidad
03	11-12-15	Ajuste del Procedimiento a la nueva denominación de la facultad. Actualización del logotipo de la Facultad. Incorporación de denominaciones genéricas para hacer referencia a las personas responsables. Modificación de la temporalización de la revisión (bienal).
04	20-07-16	Actualización del procedimiento, incorporación de la carta de servicios como evidencia, eliminación de evidencias que no procedían, modificación del flujograma, incorporación de elaboración y firma por la Administración del Edificio.
05	18-12-17	Incorporar enlace a la normativa externa y de la ULPGC. Cambiar Centro por Facultad.
06	18-12-19	Actualización de los apartados de: encabezado, ediciones del documento, documentos de referencia, seguimiento, medición y mejora, archivo, flujograma y anexos acorde con el Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC. Encabezado: actualización del logotipo de la ULPGC. Ediciones del documento: Actualización de cuadro de firmas. Actualización del enlace a la documentación de referencias. Seguimiento, medición y mejora: modificación de la revisión del diseño del procedimiento. Archivo: Eliminación de la evidencia de revisión del procedimiento. Flujograma: eliminación. Anexos: Eliminación del formato de informe de revisión del procedimiento. Modificación del término “Sistema de Garantía de Calidad” por del de “Sistema de Gestión de la Calidad”
07	26-07-22	Actualización del logotipo de la Facultad. Se añade el número de procedimiento en el encabezado. Actualización de formato. Solo se guardará en formato digital

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Administrador del Edificio	Claudio Martín Jiménez	01-03-2022



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	 Facultad de Ciencias de la Educación	PAC03
		PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO		

Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Germán Gallardo Campos (presidente)	21-07-2022
Aprobado por:	Junta de Facultad	Germán Gallardo Campos (decano)	Fecha y firma a pie de página

1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los servicios que ofrece la Facultad 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 a la Facultad.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la Facultad

- Reglamento Interno de la Facultad.
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad 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.



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria  Facultad de Ciencias de la Educación	<p align="center">PAC03</p> <p align="center">PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p> <hr/> <p align="center">RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO</p>
--	--

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios que se regulan en este procedimiento son los que presta la Administración del Edificio como soporte de a la actividad docente desarrollada por la Facultad.

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/la Administrador/a 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 organización de los procedimientos académicos y económicos son establecidos por el Equipo Rectoral de la ULPGC, sobre la base de la Normativa vigente y las Instrucciones y Reglamentos que las regulan.

Como complemento a la gestión de estos procedimientos, otros objetivos o compromisos de los servicios relacionados con la administración del edificio son definidos por la Gerencia, atendiendo a las necesidades que manifieste El Equipo Decanal, La Administración del Edificio y otras unidades (departamentos, servicios generales, etc.), que sean de su competencia. Y, en general, a las manifestadas por estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios que realicen las actividades en sus dependencias y conforme a sus derechos.

5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES

El/la Administrador/a del Edificio, en colaboración con su personal, planifica las actividades que deben desarrollarse y compromisos que, en cada momento, se hayan establecido en cualquiera de las áreas de su competencia así como los indicadores para su medición. El documento derivado de esta planificación es la carta de servicios de la administración.

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/a del Edificio.



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	 Facultad de Ciencias de la Educación	PAC03
		PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO		

Cualquier persona usuaria de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución, comunicándolo directamente a la Administración del Edificio para su rápida subsanación.

Si la persona usuaria 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 del procedimiento se desarrolla siguiendo el apartado 5.3 del *Procedimiento de apoyo del centro para la gestión de los documentos del SGC*.

La revisión de los compromisos y análisis de los indicadores se detallan en un informe anual elaborado por el/la Administrador/a. Asimismo, traslada este informe a la Comisión de Calidad de la Facultad para su conocimiento y análisis a través del *Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*.

Las propuestas de mejora derivadas del análisis, tanto de la administración como del análisis del centro, serán consideradas para la mejora del servicio a través del programa de calidad de la carta de servicios de la Administración del Edificio.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Carta de Servicios	Papel/ informático	Administración del Edificio	Permanente
Informe acreditativo de la implantación y revisión de los servicios prestados.	Papel/ informático	Administración 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		



 ULPGC Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Facultad de Ciencias de la Educación 	PAC03
		PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO		

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Administración del Edificio		X		
Personal de los servicios prestados en la Facultad.		X		

