



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

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
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	4
7. ARCHIVO	5
9. FLUJOGRAMA	6

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 1 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4Y6X17gmHtG3Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:39	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	


RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAI03		
Número	Fecha	Justificación
00	11-09-08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los Centros de la ULPGC – Revisión R9)
01	26-11-08	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del SIANI
02	14-08-09	Adaptación a la Circular 2009-01 del Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10
03	11-10-13	Adaptación del SGCFA del SIANI a la circular informativa 2012-01, publicada en el BOULPGC del 6 de Marzo de 2012.
04	24-10-17	Adaptación a la nueva normativa de admisión a las enseñanzas oficiales de Grado (RD 412/2014 de 6 de junio, publicado en el BOE nº 138 de 7 de junio) y a los Estatutos de la ULPGC (Decreto 107/2016 de 1 de agosto, publicado en el BOC nº 153 del 9 de agosto de 2016).
05	23-05-19	Modificación del apartado 6 sobre seguimiento, medición y mejora, sistema de firma del procedimiento y mejora de la cohesión entre el apartado de desarrollo, archivo y flujograma.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Subdirector de Calidad SIANI	Ricardo Aguasca Colomo	23-05-2019
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Ricardo Aguasca Colomo	23-05-2019
Aprobado por:	Comisión Ejecutiva	Antonio Falcón Martel	(Fecha y firma) 28-06-2019



PAI03

M05 de 28/06/2019

Página 2 de 6

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 2 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4Y6X17gmHtG3Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ANTONIO FALCÓN MARTEL	01/07/2019 09:21:39	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

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 Instituto 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 Instituto.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

- https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Del Instituto


- Reglamento Interno del Instituto
- Capítulo 6 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Instituto relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Instituto 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, investigación, desarrollo e innovación.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios de apoyo al Instituto para el desarrollo de la formación que se regulan en este procedimiento son los que se corresponden con la administración del edificio tales como la conserjería, mantenimiento instalaciones, limpieza, control de plagas y gestión administrativa (académica, económica...).

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 3 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4Y6X17gmHtG3Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:39	

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 SIANI INSTITUTO UNIVERSITARIO
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

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 decanales/directivos de los Institutos 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 las medidas para subsanar los incumplimientos. La planificación se comunica al personal del servicio.

Los objetivos y compromisos, los indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos se difunden tanto a toda la comunidad educativa de la Universidad (estudiantes, personal docente e investigador y personal 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, 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 al control y seguimiento de este procedimiento para asegurar la continuidad de su relevancia y vigencia como se establece en el Procedimiento de Apoyo del Instituto para la gestión de documentos del Sistema de Garantía de Calidad.

La medición, análisis y rendición de cuentas de los resultados de la gestión de los servicios se desarrolla siguiendo el *procedimiento de apoyo del Instituto para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas, son



PAI03

M05 de 28/06/2019

Página 4 de 6

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 4 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4Y6X17gmHtG3Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:39	

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma copie el ID del documento y acceda a / Digitally signed document. To verify the validity of the signature copy the document ID and access to <https://sede.ulpgc.es/VerificadorFirmas/ulpgc/VerificacionAction.action>

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	
	RESPONSABLE: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

aplicadas por el Gerente y el Administrador del Edificio en la definición y planificación de los objetivos anuales.

7. ARCHIVO


Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento acreditativo de la planificación de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Documentos acreditativos de la implantación de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años

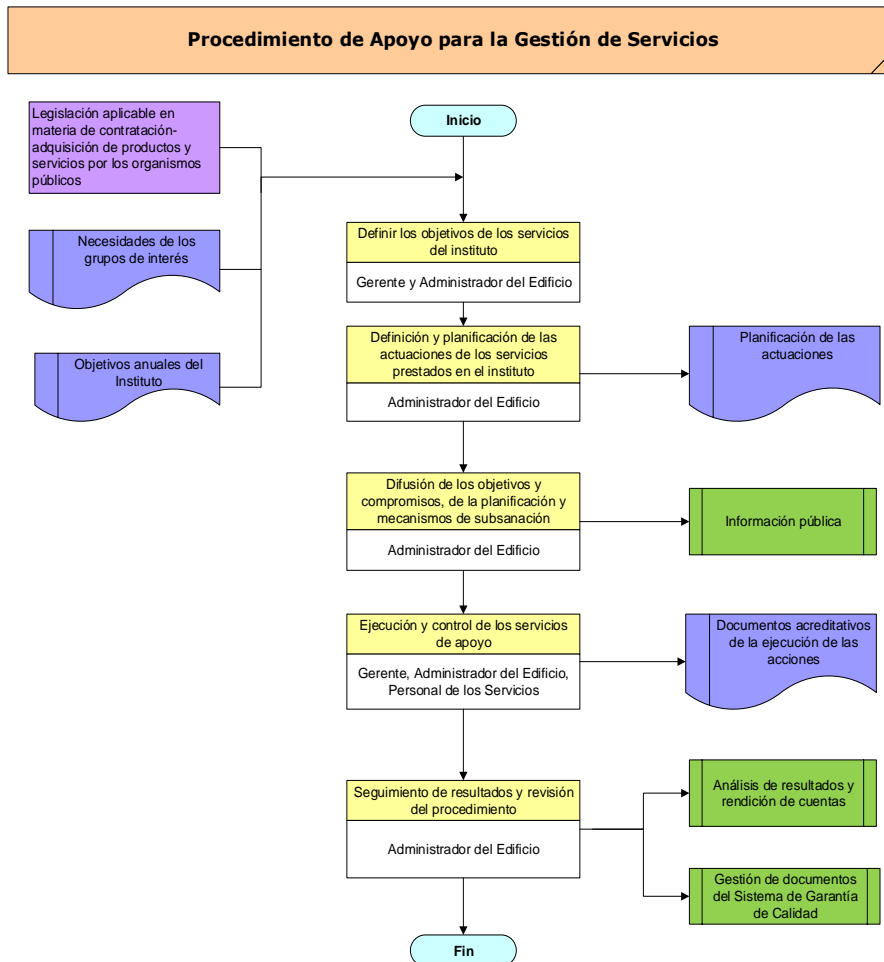
8. RESPONSABILIDADES


Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

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

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 5 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4Y6X17gmHtG3Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por	Fecha de firma	
ANTONIO FALCÓN MARTEL	01/07/2019 09:21:39	

9. FLUJOGRAMA



Universidad de Las Palmas de Gran Canaria		
Página 6 / 6	ID. Documento 1qWc2.BpO4Y6X17gmHtG3Q\$\$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		
ANTONIO FALCÓN MARTEL	Fecha de firma 01/07/2019 09:21:39	