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**

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 1 / 5 ID. Documento FvyqKFEDaZCM67mGOku8Sw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:21

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

TABLA DE MODIFICACIONES – PAC03		
Número	**Fecha**	**Modificación**
00	23-03-09	Edición Inicial (Modelo Marco del SGC de la ULPGC R10).
01	23-04-09	Adaptación del Modelo Marco por la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica.
02	23-07-09	Revisión tras el análisis realizado por el Gabinete de Evaluación Institucional (GEI) del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa (VCIE) de la ULPGC.
03	24-11-14	Adaptación del SGC de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica al Modelo Marco los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012)
04	24-04-17	Revisión del SGC de la EITE realizada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
05	15-06-20	Incorporación de lenguaje inclusivo. Actualización de los apartados de: encabezado, modificaciones del documento, normativa y referencias, desarrollo del procedimiento, 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 de logotipos. Modificaciones del documento: Actualización de cuadro de firmas. Normativa y referencias: Vinculación a URL's. Desarrollo del procedimiento: Mejoras en la redacción y adaptación a los procesos actuales seguidos en la EITE. 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.

	Cargo u órgano	Nombre y Apellidos	Fecha
Elaborado por:	Subdirector/a de Calidad y Comunicación	Asunción Morales Santana	29-05-2020
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Iván A. Pérez Álvarez	29-05-2020
Aprobado por:	Junta de Escuela	Iván A. Pérez Álvarez	Fecha y firma a pie de página

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 2 / 5 ID. Documento FvyqKFEDaZCM67mGOku8Sw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:21

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

1. OBJETO

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

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC, aplicable a los Sistemas de Gestión de Calidad de los centros, se puede encontrar en el siguiente enlace:

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

Del Centro:

En los siguientes enlaces se encuentra la normativa del Centro que se vinculan a este procedimiento

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/areas/calidad-y-comunicacion

https://www.eite.ulpgc.es/index.php/es/la-escuela/normativa

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 a la EITE para el desarrollo de la formación, que se regulan en este procedimiento, son los que se corresponden con el funcionamiento de la administración del Edificio de “Electrónica y Telecomunicación”, por un lado, respecto a las actividades que se desarrollan directamente en la propia Administración y en la Conserjería, y, por otro, respecto a las actividades de control y supervisión que realiza la Administración del Edificio sobre la prestación de determinados servicios externalizados que son necesarios para el

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Página 3 / 5	ID. Documento FvyqKFEDaZCM67mGOku8Sw$$	
Este documento ha sido firmado electrónicamente por		Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ		17/06/2020 14:23:21

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

funcionamiento diario del mismo, tales como la conserjería, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento de instalaciones, mantenimiento de jardines, la limpieza, el 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/la Gerente y el/la Administrador/a 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/la Administrador/a 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 dicha planificación se especifican los objetivos, recursos necesarios, así como los indicadores para su medición. En el caso de las actividades que se desarrollan en la propia Administración y en la Conserjería del Edificio, 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 a través de una carta de servicios.

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 a al/la Administrador/a del Edificio. La valoración de estas actividades, así como las medidas para subsanar los incumplimientos se realizada a través del seguimiento de la carta de servicios. Cuando proceda, cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución comunicándolo directamente a al/la Administrador/a del Edificio para su rápida subsanación, en el caso de que el usuario estime conveniente realizar una queja, sugerencia

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 4 / 5 ID. Documento FvyqKFEDaZCM67mGOku8Sw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:21

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

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 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 para el análisis de los resultados y rendición de cuentas*.

Las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el *procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la política de la EITE*.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Carta de Servicios	Informático	Administrador/a del Edificio	6 años
Informe de seguimiento de la carta de servicios	Informático	Administrador/a 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/a del Edificio		x		
Personal de los servicios prestados en la EITE	x	x		x

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Página 5 / 5 ID. Documento FvyqKFEDaZCM67mGOku8Sw$$
Este documento ha sido firmado electrónicamente por | Fecha de firma
IVÁN ALEJANDRO PÉREZ ÁLVAREZ | 17/06/2020 14:23:21

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