




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.....	5
5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	5
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (F01-PAC03).....	8

PÁGINA 1 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyri2NUeDC1rVA\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzg0	
ANA LUISA MENDOZA ROSALES	27/02/2018 16:28:00	MTY5OTg5	

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


RESUMEN DE MODIFICACIONES – PAC03		
Número	Fecha	Modificaciones
00	14/02/08	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R5)
01	10/03/08	Revisión de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria
02	17/03/08	Revisado por el Coordinador de Calidad de la Facultad de Veterinaria
03	24/03/08	Aprobado por el Decano de la Facultad de Veterinaria
04	23/04/08	Incorporación de modificaciones del VCIE
05	23/01/09	Modificaciones tras: las aportaciones de la ANECA en el informe final de la evaluación del SGC (programa AUDIT) y desglose de procedimientos (Procedimientos del Centro e Institucionales).
06	19/04/2010	Revisión por el Coordinador de Calidad (modificación del formato del documento)
07	8/11/2012	Actualización del formato del procedimiento, detección de erratas y corrección del número de revisiones del procedimiento.
08	15/10/2014	Modificación soporte de archivo del Informe de Revisión de Resultados
09	15/12/2015	Informe de revisión y mejora al menos cada dos años.
10	31/01/2018	Actualización de los reglamentos y normativas vigentes y homogenización de los términos especificados en el procedimiento para la elaboración de la Carta de Servicios.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<i>Comisión de Garantía Calidad</i>	<i>Administradora</i>	<i>Equipo Decanal y Junta de Facultad</i>	
<i>Fdo. María del Carmen Muñoz Ojeda</i>	<i>Fdo. Ana Luisa Mendoza Rosales</i>	<i>Fdo. Juan Alberto Corbera Sánchez</i>	
Fecha: 29/11/2017	Fecha: 29/11/2017	Fecha: 31/01/2018	Fecha: 31/01/2018



PAC03

M10 de 31/01/2018

Página 2 de 8

PÁGINA 2 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyri2NUeDC1rVA\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzg0	
ANA LUISA MENDOZA ROSALES	27/02/2018 16:28:00	MTY5OTg5	

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	 Facultad Veterinaria
	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 la Administración del Edificio y más concretamente la de gestionar, apoyar, asistir y asesorar la prestación de los servicios universitarios relacionados con la Facultad de Veterinaria y otras unidades y servicios comunes del edificio, contribuyendo de este modo a la consecución de los fines propios de la Universidad y 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 de Veterinaria.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

La relación de normativas y documentos institucionales, regionales y nacionales aplicables al Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria con respecto a este procedimiento se encuentra en el siguiente enlace:

- http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153

Del Centro:


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

Servicio de Registro de Documentación. Consiste en el servicio prestado para el registro de entrada y salida de documentos en la administración y el decanato.

Servicio de Gestión Académica. Actividad administrativa de apoyo a la actividad académica como puede ser la emisión de certificaciones, matrícula, actas, adaptaciones de

PÁGINA 3 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyri2NUeDC1rVA\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzg0	
ANA LUISA MENDOZA ROSALES	27/02/2018 16:28:00	MTY5OTg5	

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

planes de estudio, reconocimiento de asignaturas, transferencia de créditos, trámite de títulos oficiales, trabajo de fin de grado y fin de máster, gestión de tasas, traslados de expediente, etc.

Servicio de Gestión Económica y Presupuestaria. Actividad administrativa para la gestión de la adquisición de bienes y servicios, control y gestión del inventario, tramitación de desplazamiento de personal, gestión de proveedores, subvenciones y ayudas, gestión de pagos., etc.

Servicio de Uso y Conservación del Edificio. Actividad desarrollada por personal propio de la ULPGC a través de la Consejería o de Servicios de Mantenimiento realizados por el Servicio de Obras e Instalaciones de la Universidad (SOI). Asimismo, se incluyen el servicio de mantenimiento de obras menores desarrollado por empresas externas.

Servicios Externalizados. Actividad de supervisión de la Administración del Edificio sobre Servicios prestados en la Facultad de Veterinaria por empresas con contrato firmado con la ULPGC para prestar servicios como Seguridad, Limpieza, Cafetería, Jardinería, Control de Plagas, etc.


Servicio de Registro de usuarios ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT). Actividad de apoyo para la emisión del certificado digital.



5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios de apoyo al Centro para el desarrollo de la actividad académica que se regulan en este procedimiento son los que presta la Administración del edificio: **Servicio de Registro de Documentación, Servicio de Gestión Académica, Servicio de Gestión Económica y Presupuestaria, Servicio de Uso y Conservación del Edificio, Servicios Externalizados y Servicio de Registro de usuarios ante la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).**

5.1. DEFINICIÓN DE COMPROMISOS

Los 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 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. Estos compromisos se redactan en una Carta de Servicios.

PÁGINA 4 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyri2NUeDC1rVA\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzg0	
ANA LUISA MENDOZA ROSALES	27/02/2018 16:28:00	MTY5OTg5	

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

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 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 menos 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 Vicedecano de Calidad para su análisis y custodia.

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

PÁGINA 5 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyri2NUeDC1rVA\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzg0	
ANA LUISA MENDOZA ROSALES	27/02/2018 16:28:00	MTY5OTg5	

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

7. ARCHIVO


Tabla 1. Archivos de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Acta de aprobación de la Carta de Servicios	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Informe de revisión de resultados	Informático	Vicedecano de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

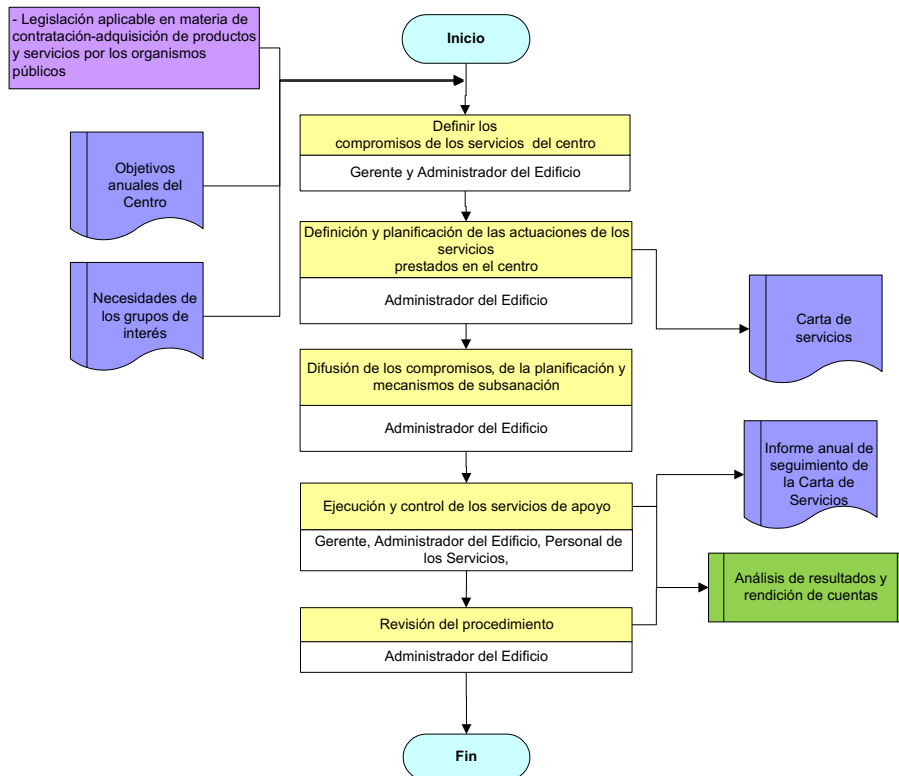
Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés


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 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyri2NUeDC1rVA\$\$			
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA		
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY1		
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzg0		
ANA LUISA MENDOZA ROSALES	27/02/2018 16:28:00	MTY5OTg5		

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



PÁGINA 7 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyri2NUeDC1rVA\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzg0	
ANA LUISA MENDOZA ROSALES	27/02/2018 16:28:00	MTY5OTg5	

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

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento


Fecha y firma:

El Administrador del Edificio

PAC03

M10 de 31/01/2018

Página 8 de 8

PÁGINA 8 / 8	ID. DOCUMENTO SSkqxUyPcyri2NUeDC1rVA\$\$		
FIRMADO POR	FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
JUAN ALBERTO CORBERA SÁNCHEZ	26/02/2018 10:20:45	MTY4NzY1	
MARIA DEL CARMEN MUÑOZ OJEDA	26/02/2018 10:30:39	MTY4Nzg0	
ANA LUISA MENDOZA ROSALES	27/02/2018 16:28:00	MTY5OTg5	

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>