




 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 Estructura de Teleformación	
	RESPONSABLES: GESTOR O GESTORA DE LA ETULPGC Y ADMINISTRADOR O ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE HUMANIDADES		




## 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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
5.1. GENERALIDADES .....	3
5.2. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS .....	4
5.3. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES .....	4
5.4. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	4
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>5</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>8</b>
10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	8

 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 Estructura de Teleformación	
	RESPONSABLES: GESTOR O GESTORA DE LA ETULPGC Y ADMINISTRADOR O ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE HUMANIDADES		

<b>EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC03</b>		
Número	Fecha	Justificación
00	25-03-09	Adaptación del Modelo Marco para a la <b>Estructura de Teleformación ULPGC</b> .
01	11-03-11	Adaptación del Modelo Marco en la revisión de la Circular 2009-01 a la Estructura de Teleformación de la ULPGC e incorporación de las propuestas de mejora del Gabinete de Evaluación Institucional y Coordinador de Calidad.
02	20-04-15	Adaptación del SGC de la Estructura de Teleformación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012).
03	22-01-16	Actualización de la normativa y adaptación a la gestión de los recursos materiales de la ETULPGC (afecta a la modificación de los siguientes apartados: 3. Referencias/Normativa; 5. Desarrollo del procedimiento; 7. Archivo; 8. Responsabilidades; 9. Flujograma).
04	04-11-16	Recomendaciones del panel de evaluadores internos (informe de auditoría interna emitido el 30 de septiembre de 2016: introducción del logotipo, modificación de la tabla de ediciones del documento, actualización de las firmas, corrección del código del pie de página, actualización de los reglamentos.
05	29-11-17	Por indicación de la Directora de Calidad del Vicerrectorado de Calidad y Evaluación Institucional, la lista incluida en el apartado “Documentación de referencia” se sustituye por un enlace a una página web (repositorio) donde se encuentra toda la normativa aplicable a nivel externo (internacional, nacional) e institucional. La normativa específica de la ETULPGC se cita igual que en la edición 04.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado por:
Subdirectora de Calidad	Comisión de Garantía de Calidad	Directora y Consejo de Dirección de la Estructura de Teleformación	Directora y Consejo de Dirección de la Estructura de Teleformación
Fdo: M <sup>a</sup> Victoria Domínguez Rodríguez Fecha: 29-11-2017	Fdo: M <sup>a</sup> Victoria Domínguez Rodríguez Fecha: 29-11-2017	Fdo: M <sup>a</sup> Olga Escandell Bermúdez Fecha: 29-11-2017	Fdo: M <sup>a</sup> Olga Escandell Bermúdez Fecha: 29-11-2017

 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 Estructura de Teleformación	
	RESPONSABLES: GESTOR O GESTORA DE LA ETULPGC Y ADMINISTRADOR O ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE HUMANIDADES		

## 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 de la Estructura de Teleformación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ETULPGC), 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 ET-ULPGC.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Externa y de la ULPGC
  - [http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153)
- De la ETULPGC
  - Reglamento de la Estructura Teleformación ULPGC.
  - 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.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1. GENERALIDADES

Los servicios de apoyo que afectan a la ETULPGC para el desarrollo de la formación y que se regulan en este procedimiento son los que se corresponden a:

 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 Estructura de Teleformación 
	RESPONSABLES: GESTOR O GESTORA DE LA ETULPGC Y ADMINISTRADOR O ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE HUMANIDADES	

- la Administración del edificio, tales como la conserjería, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento instalaciones, limpieza, control de plagas. Esta administración corresponde a la del Edificio de Humanidades y su responsable es el Administrador o Administradora del Edificio.
- la Administración de la ETULPGC que dota de servicios concretos para la gestión y asistencia dedicada a la enseñanza no presencial. Su responsable es el gestor o gestora de la administración de la ETULPGC.

### 5.2. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos o compromisos de los servicios relacionados con la administración de la ETULPGC son definidos por el gestor o gestora. Por otro lado, los objetivos y compromisos de los servicios responsabilidad de la administración del Edificio de Humanidades son definidos por su Administrador o Administradora. Ambos responsables deben atender a las necesidades que manifiesten sus usuarios (estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios que realicen las actividades en sus dependencias y a sus derechos).




### 5.3. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES

Los responsables de ambas administraciones que afectan a la ETULPGC, planifican las actividades de sus servicios en colaboración con las personas asignadas para su ejecución y atendiendo a las condiciones laborales del personal. En ellas se especifican 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.

### 5.4. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La ejecución de las actividades corresponde al personal asignado en ambas administraciones, tal y como se especifica en la planificación, la supervisión y coordinación de las actividades. Cuando proceda, cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución comunicándolo directamente al responsable de las administraciones, para su subsanación. En el caso de que el usuario estime conveniente

 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 Estructura de Teleformación	
	RESPONSABLES: GESTOR O GESTORA DE LA ETULPGC Y ADMINISTRADOR O ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE HUMANIDADES		

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




Los responsables de las administraciones que afectan a la ETULPGC, proceden, bienalmente, al control y seguimiento de este procedimiento, elaborando, cada uno, un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Estos documentos son entregados al Subdirector o Subdirectora con competencias en 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 los responsables de cada administración, 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
Carta de Servicios del Edificio de Humanidades	informático	Administradora o Administrador del Edificio de Humanidades	6 años
Carta de servicios de la Estructura de Teleformación	informático	Gestor o gestora de la Estructura de Teleformación	6 años
Documentos acreditativos de la implantación de las actuaciones de los servicios prestados por la Estructura de Teleformación	informático	Gestor o gestora de la Estructura de Teleformación	6 años
Documentos acreditativos de la implantación de las actuaciones de los servicios prestados por el Edificio de Humanidades	informático	Administradora o Administrador del Edificio de Humanidades	6 años
Informe de revisión de resultados	informático	Subdirectora o Subdirector de Calidad	6 años

 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 Estructura de Teleformación	
	RESPONSABLES: GESTOR O GESTORA DE LA ETULPGC Y ADMINISTRADOR O ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE HUMANIDADES		

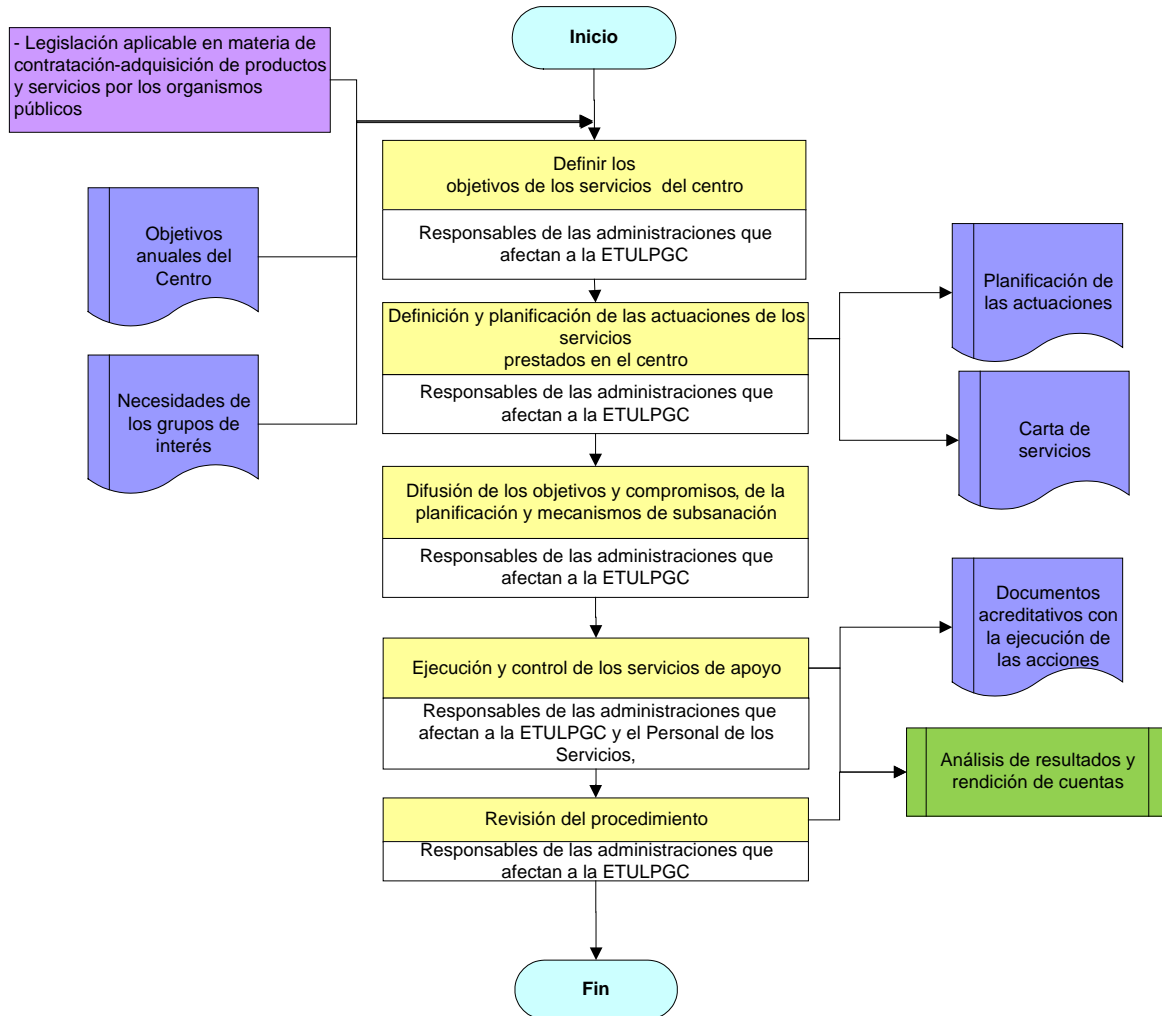
## 8. RESPONSABILIDADES



Tabla 2. Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantado	Agentes externos
Director o Directora de la ETULPGC	X			
Gestor o Gestora de la Administración de la ETULPGC		X		
Administradora o Administrador del Edificio de Humanidades		X		
Personal de los servicios prestados en el Centro	X	X		

## 9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b></p> <p>RESPONSABLES: GESTOR O GESTORA DE LA ETULPGC Y ADMINISTRADOR O ADMINISTRADORA DEL EDIFICIO DE HUMANIDADES</p>	 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación</p>
--	--	--

## 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:

Los responsables de las administraciones que afectan a la ETULPGC