


 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABILIDAD: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	2
5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	2
5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES	3
5.3. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	3
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	3
7. ARCHIVO	4
8. RESPONSABILIDADES	4
9. FLUJOGRAMA	5
10. ANEXOS	6
10.1. FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	6

RESUMEN DE REVISIONES – PAC03			
Número	Fecha	Justificación	
00	15/01/2009	Edición inicial a partir del modelo proporcionado por el VCIE	
01	15/03/2009	Incorporación recomendaciones de Informe Técnico del GEI	
02	20/11/2009	Adaptación a circular informativa 2009-01 (BOULPGC 5 mayo 2009) Inclusión indicaciones de Informe Técnico AUDIT 2 del GEI	
03	20/06/2013	Modificación denominación del Centro (BOC 5 de agosto 2010) Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad según circular informativa 2012/01	
04	27/07/2019	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad.	
05	24/01/2023	Modificación del SGC atendiendo a la actualización de normativas y programas de calidad	
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
<i>Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad</i>		<i>Administrador del Edificio</i>	<i>Junta de Facultad</i>
Fdo.: Octavio Maroto Santana Fecha: 24/01/2023		Fdo.: Juan Carlos Santana Díaz Fecha: 24/01/2023	Fdo.: Ángel Gutiérrez Padrón Fecha: 24/01/2023
			Implantado a partir de:
			<i>Decano de la Facultad</i>
			Fdo.: Juan Manuel Benítez del Rosario Fecha: 24/01/2023

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABILIDAD: 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 Facultad de Economía, Empresa y Turismo (FEET) 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 FEET.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Externa y de la ULPGC

https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa

De la FEET

- [Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo.](#)
- Capítulo 6 del Manual del SGC de la FEET relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
- Capítulo 7 del Manual del SGC de la FEET 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

Los servicios de apoyo a la FEET 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, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento, instalaciones, limpieza, 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 Gerente y el Administrador del Edificio, atendiendo a las necesidades que

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABILIDAD: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

manifieste el Equipo Decanal de la FEET y las 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 los 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 ULPGC (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, mientras que 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, anualmente, al control y seguimiento de este procedimiento, elaborando un informe que detalla puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento. Estos documentos son entregados al vicedecano 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 desarrollan siguiendo el *Procedimiento de Apoyo para el Análisis de los Resultados y*

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABILIDAD: ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO	

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.

7. ARCHIVO

Tabla 1. Archivo de evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento acreditativo de la aprobación de los Objetivos de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
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
Documentos acreditativos de la difusión de la planificación y mecanismos y de las actuaciones de los servicios prestados	Papel/ informático	Administrador del Edificio	6 años
Informe de revisión de resultados	Informático	Vicedecano con competencias en Calidad	6 años

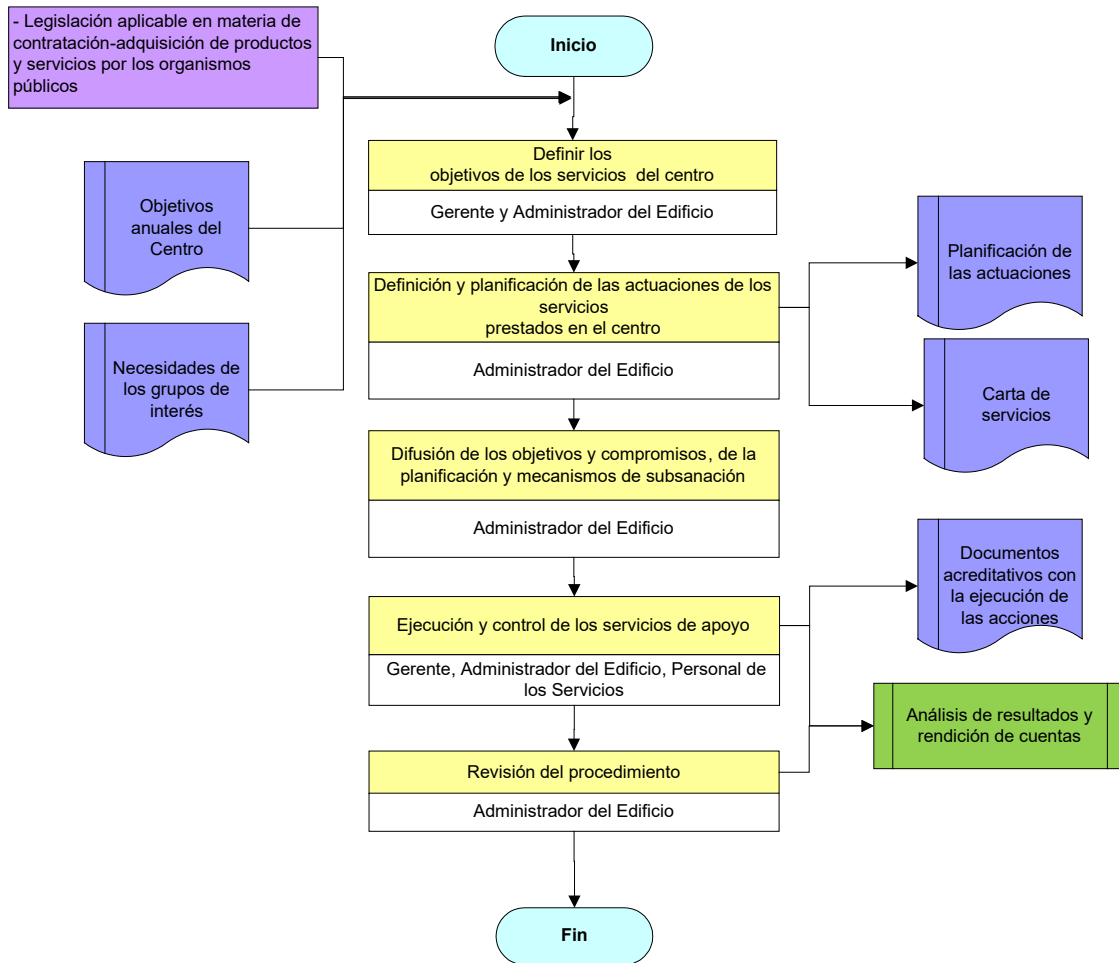
1. RESPONSABILIDADES



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 la FEET	X	X		X

9. FLUJOGRAMA

Procedimiento de apoyo para la Gestión de los Servicios



 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO
	RESPONSABILIDAD: 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