

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	
--	---	---

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

1. OBJETO 3

2. ALCANCE 3

3. REFERENCIAS / NORMATIVA 3

4. DEFINICIONES 4

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA 5

7. ARCHIVO 6

8. RESPONSABILIDADES 6

9. FLUJOGRAMA 8

10. ANEXOS 9

 10.1 INFORME DE REVISIÓN DE RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (F01-PAC03) 9

 10.2 INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (F02-PAC03) 10

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	
--	---	---

RESUMEN DE REVISIONES – PAC03		
Número	Fecha	Modificaciones
00	22/03/2009	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R01)
01	22/02/2010	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del Instituto

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<p><i>El Coordinador de Calidad</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: 22/02/2010</p>	<p><i>Comisión de Garantía Calidad</i></p> <p><i>El Director del Instituto</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: 22/02/2010</p>	<p><i>Equipo Directivo y Consejo del Instituto</i></p> <p><i>El Rector</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: .../.../...</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: ... /... /...</p>

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	
--	---	---

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por **el Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)** a través del Parque Científico y Tecnológico para:

- Definir las necesidades de los servicios del Parque Científico y Tecnológico que influyen en la calidad de los procesos de investigación y formación avanzada del **IUSA**.
- Definir y diseñar la prestación de nuevos Servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que **el Parque Científico y Tecnológico** realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que presta **al IUSA**.

Se aplica, por tanto, a todas las personas que, por su cargo o actividad o por formar parte del Parque Científico y Tecnológico, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOMLOU).
- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	---

- Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- **MSGC08**: Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Decreto 88/2002, de 16 de julio, por el que se crea el IUSA.
- Proyecto del Plan Estratégico del IUSA.
- Objetivos de calidad del Instituto.

4. DEFINICIONES

Servicios: Actividad llevada a cabo por una organización especializada y destinada a satisfacer las necesidades de investigación y formación avanzada que se realizan en la organización.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

La correcta gestión de los servicios de apoyo **del Parque Científico y Tecnológico** se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del **IUSA**. El momento actual exige **a los Centros de la ULPGC** una eficiente y eficaz gestión de sus servicios, adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

El Gerente y el Administrador del Edificio son los encargados de definir los objetivos de los servicios que intervienen directamente en el Parque Científico y Tecnológico. A continuación, los responsables de los servicios definen y planifican las actuaciones que van a llevar a cabo.

Una vez definidos los objetivos y planificadas las actuaciones el Administrador del Edificio difunde de manera interna y externa lo establecido según el procedimiento PCC07 (Procedimiento clave de información pública) y el personal de los servicios ejecuta dichas actuaciones.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	---

Para los servicios que intervienen directamente en el Parque Científico y Tecnológico es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades e introducir mejoras para alcanzar la excelencia.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Coordinador de Calidad del Instituto (CC) recogerá la información necesaria para que la CGC proceda a la medición, análisis y mejora de los resultados de la gestión de los servicios prestados al IUSA.

Anualmente, la CGC **elaborará** un informe de resultados donde se especificará la medición de los indicadores relativos a este procedimiento y el análisis de los mismos según el formato (F01-PAC03).

El Coordinador de Calidad del Instituto realizará un seguimiento del plan de mejoras.

Posteriormente se elaborará un Informe Anual de Resultados unificando todos los informes de resultados de cada procedimiento y un Informe de Mejoras, según el procedimiento PAC08.

Por otro lado, el Administrador del Edificio también recogerá la información necesaria para que la CGC proceda al control y seguimiento de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallen puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento (F02-PAC03). En el caso de que el informe plantee mejoras, éstas serán introducidas atendiendo a las indicaciones recogidas en el PAC01.

Rendición de cuentas:

La Comisión de Garantía de Calidad del Instituto, informará de las acciones de seguimiento, medición y mejora de este procedimiento al Consejo de Instituto y al Equipo Directivo.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	
--	---	---

Asimismo esta información se publicará siguiendo el procedimiento clave de información pública (PCC07), mediante la relación de canales indicada en el formato F01-PCC07, a todos los grupos de interés, internos y externos al IUSA: estudiantes, becarios, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, Gerencia y Gabinete de Evaluación Institucional.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Definición de Objetivos	Papel o informático	Administrador del Edificio	6 años
Informe de revisión de resultados (F01-PAC03)	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento (F02-PAC03)	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Gerencia:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios del Parque Científico Tecnológico.

Administrador del edificio:

- Revisión, definición y custodia de los objetivos de los servicios del Parque Científico y Tecnológico.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.
- Custodia de los documentos.

Responsables de los servicios:

- Definición de las actuaciones de los servicios.
- Planificación de las actuaciones de los servicios.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	---

Personal de los servicios:

- Ejecución de las acciones planificadas.

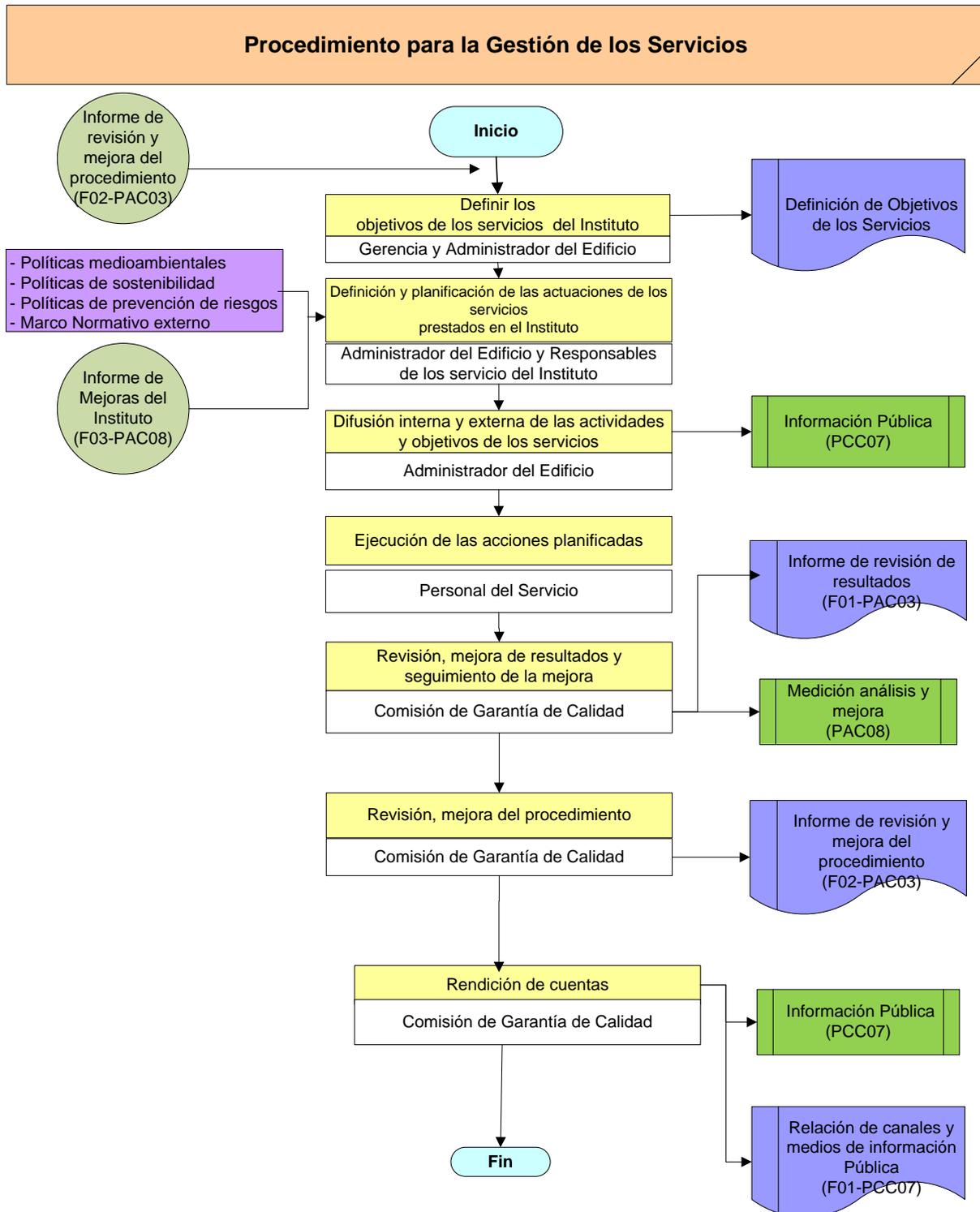
Coordinador de Calidad del Centro (CC):

- Deberá recabar la información relativa a los resultados de los servicios.
- Custodiar los documentos de revisión y mejora.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC):

- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora. Los grupos de interés representados en esta comisión son: estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y **un miembro representante de alguna asociación, colegio profesional u otra institución externa.**

9. FLUJOGRAMA



10. ANEXOS

10.1 INFORME DE REVISIÓN DE RESULTADOS DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (F01-PAC03)

1. Medición de indicadores

Indicador	Resultado	Objetivo de calidad

2. Interpretación de los datos

Fecha y firma:

El Coordinador de Calidad

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	---	---

10.2 INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (F02-PAC03)

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Coordinador de Calidad