

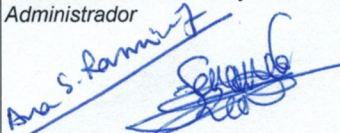
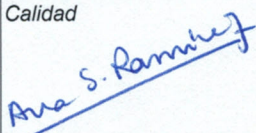
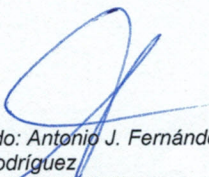
 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: GERENTE-ADMINISTRADOR	

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

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

RESUMEN DE EDICIONES – PAC03

Número	Fecha	Justificación
00	22/03/2009	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R10)
01	22/02/2010	Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del Instituto
02	10/04/2015	Adaptación a la R05 de 22-02-12 del Sistema de Garantía de Calidad Marco de la ULPGC y a las normativas vigentes
03	12/03/2018	Adaptación a las normativas vigentes y actualización del procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado por:
Subdirectora de Calidad y Gerente-Administrador  Fdo: Ana Sofía Ramírez Corbera y Fernando Real Valcárcel Fecha: 09/03/2018	Comisión de Garantía de Calidad  Fdo: Ana Sofía Ramírez Corbera Fecha: 09/03/2018	Comisión Ejecutiva  Fdo: Antonio J. Fernández Rodríguez Fecha: 12/03/2018	Director del Instituto  Fdo: Antonio J. Fernández Rodríguez Fecha: 12/03/2018

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: GERENTE-ADMINISTRADOR	

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión de los servicios que ofrece el Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), 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 al IUSA.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa y de la ULPGC:

La relación de normativas y documentos institucionales, regionales y nacionales aplicables al Sistema de Garantía de Calidad del Instituto 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 Instituto

- Reglamento de Régimen Interno del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria.
- 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, investigación, desarrollo e innovación.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: GERENTE-ADMINISTRADOR	

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Los servicios de apoyo al Instituto que se regulan en este procedimiento son los propios de la administración de las instalaciones en las que se desarrolla la formación, tales como la conserjería, restauración (cafetería, máquinas expendedoras, etc.), mantenimiento y 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 de la ULPGC, el Gerente-Administrador del Instituto y el Administrador del Edificio, atendiendo a las necesidades que manifieste el Equipo Directivo y las unidades (divisiones, 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 planifican 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 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.

5.3. 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 para su rápida subsanación. En el caso de que el usuario estime conveniente

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: GERENTE-ADMINISTRADOR	

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 Gerente-Administrador procede, anualmente, 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 Subdirector 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-Administrador 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
Documento acreditativo de la aprobación de los objetivos de los servicios prestados	Informático	Administrador	6 años
Documento acreditativo de la planificación de las actuaciones de los servicios prestados	Informático	Administrador	6 años
Documentos acreditativos de la implantación de las actuaciones de los servicios prestados	Informático	Administrador	6 años
Documentos acreditativos de la difusión de la planificación y mecanismos y de las actuaciones de los servicios prestados	Informático	Administrador	6 años
Informe de revisión de resultados	Informático	Administrador	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Informático	Subdirectora de Calidad	6 años

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: GERENTE-ADMINISTRADOR	

8. RESPONSABILIDADES

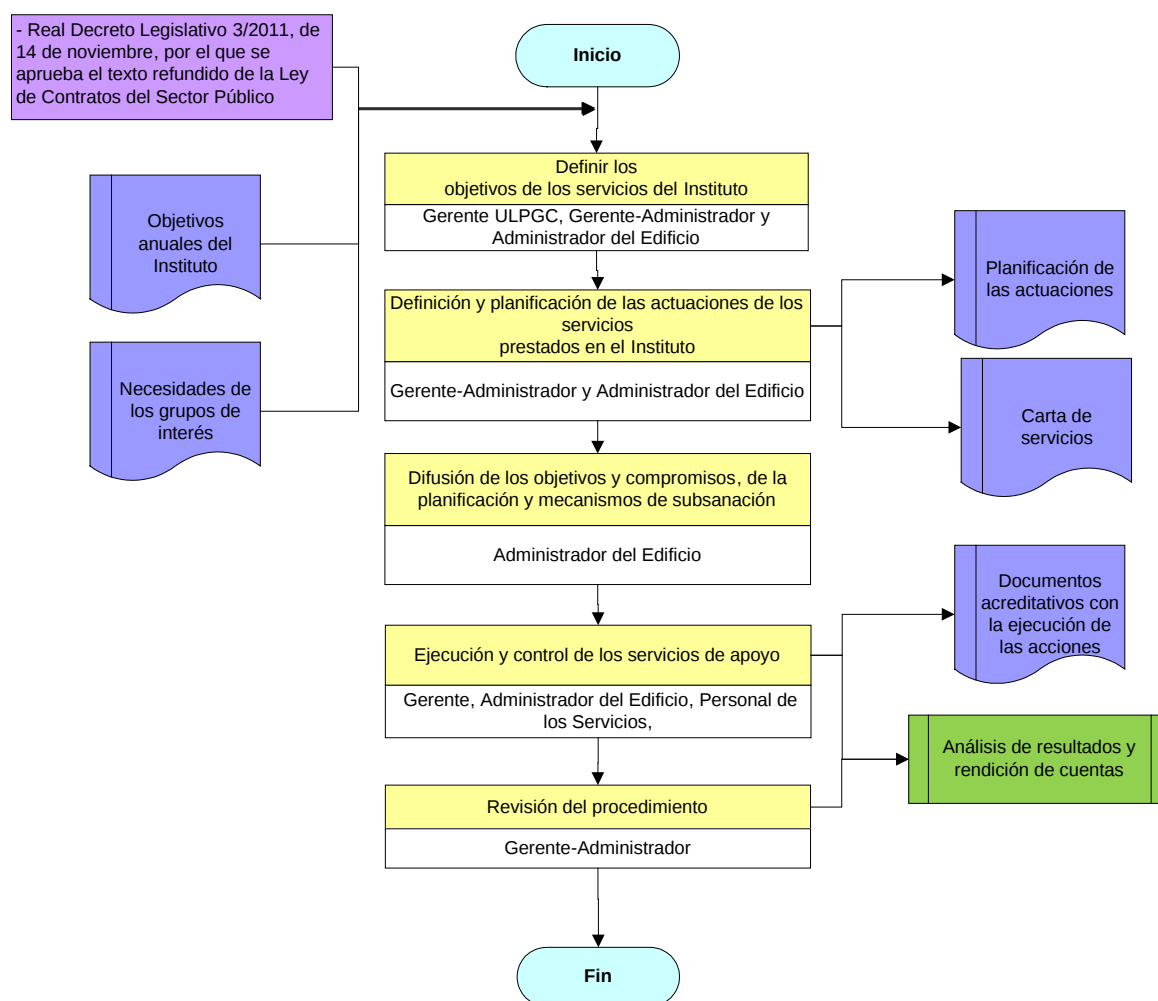
Tabla 2. Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Gerente ULPGC		X		
Gerente-Administrador del Instituto	X			
Administrador del Edificio		X		
Usuarios de los servicios prestador en el Instituto	X	X	X	
Personal de los servicios prestados en el Instituto	X	X		

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: GERENTE-ADMINISTRADOR	

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	 IUSA Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
	RESPONSABLE: GERENTE-ADMINISTRADOR	

10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

Gerente-Administrador