




**PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
GENERALES Y SOCIALES**

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	5
8. RESPONSABILIDADES.....	5
9. FLUJOGRAMA.....	6

RESUMEN DE REVISIONES – PI 09

Número	Fecha	Justificación
00	09-10-08	Edición inicial. Desglose de los procedimientos, por un lado los que afectan al Centro en particular, y por otro los que afectan a la institución en general (Segunda circular informativa del 2008, CI 2008-02).
01	12-12-08	Modificación tras la revisión la Vicegerencia de Asuntos Económicos y por la Dirección de la Secretaría Técnica de Organización (CI 2008-03).
02	27-04-09	Corrección de erratas. Simplificación y homogenización de las referencias, el flujograma y los anexos (CI 2009-01).
03	20-06-13	Modificación tras la revisión de la implantación (CI 2012-01).

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
<p><i>Gabinete de Evaluación Institucional</i></p> <p>Fecha: 22/02/2012</p>	<p><i>Vicegerencia de Recursos Humanos</i></p> <p><i>Vicegerencia de Asuntos Económicos</i></p> <p>Fecha: 11/06/2013</p>	<p><i>Gerencia ULPGC</i></p> <p>Fdo:</p>  <p>Fecha: 20/06/2013</p>	<p>Fecha: 21/06/2013</p>



1. OBJETO

El **objeto** de este procedimiento consiste en establecer las actividades realizadas por Gerencia para regular la gestión y mejora de los Servicios Generales y Sociales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC), con el **propósito** de garantizar la calidad de los servicios de la Universidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todos los Servicios Generales y Sociales de la ULPGC y se aplica anualmente.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Externa

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Decreto 19/2011, de 10 de febrero por el que se regula la utilización de los medios electrónicos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

De la ULPGC:

- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Resolución del Rector de 2 de diciembre 2010, por la que se promueve el Proyecto de Implantación e Impulso de la Administración Electrónica en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
- Reglamento por el que se crean la sede electrónica y el registro electrónico de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y se regula su funcionamiento, así como determinadas cuestiones generales para la prestación electrónica de servicios por la Universidad (BOULPGC 3 de noviembre de 2011).



4. DEFINICIONES

Servicios Generales y Sociales (SGS): son estructuras de apoyo a la docencia y la investigación para la prestación de servicios a la Universidad, a sus distintos órganos y demás estructuras organizativas y a la sociedad. Los servicios sociales estarán destinados a la atención de la comunidad universitaria con carácter asistencial.

Servicios externos: son aquellos que se contratan y son desarrollados por personal que no forma parte de la plantilla de la universidad, como son los servicios de reprografía, cafeterías, limpieza, etc.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

En función de esto, el procedimiento comienza con el establecimiento de los objetivos de cada servicio, tarea que desarrolla Gerencia atendiendo a las necesidades de la Institución (planes estratégicos, planes de mejora de las distintas unidades, propuestas de vicerrectorados,...) y a los resultados de evaluaciones y seguimientos de los servicios en periodos anteriores.

A continuación, Gerencia junto con los directivos de los distintos servicios, definen y diseñan la prestación de los nuevos servicios (si los hubiera) y actualiza las prestaciones habituales, planificando las actuaciones que se tienen que desarrollar. Para esta planificación se revisan los procedimientos administrativos, simplificado, unificando y reduciendo trámites, y se digitalizan para su tramitación electrónica. A continuación se procede a la formación de los tramitadores y a la elaboración de los manuales de apoyo.

La programación de cada servicio es difundida a la comunidad universitaria así como a la sociedad en general, a través de los canales y medios de información pública que se establezcan desde Gerencia. En concreto cada servicio dispone de una Carta de Servicios en la que se identifican entre otras cuestiones, la misión y actividades del servicio, su normativa aplicable, los compromisos de cara a sus usuarios y los derechos de éstos y los indicadores para medir su actividad.

Los distintos servicios ejecutan las acciones planificadas a través de su personal adscrito y recursos, y elaboran, aprueban y hacen pública la memoria anual de sus actividades.



6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Gerente o persona en quien delegue procede, anualmente, a la revisión de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento.

El Gerente o persona en quien delegue informa de la implantación de este procedimiento a la Comisión de Calidad Institucional, la cual difunde los resultados a los diferentes grupos de interés (comunidad universitaria y sociedad en general), junto con el resto de procedimientos institucionales, y toma decisiones sobre la mejora de este procedimiento.

7. ARCHIVO

Tabla 1: Archivos de Evidencias

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Documento donde se acredite la definición de los Objetivos de los Servicios de la ULPGC	Papel / informático	Gerencia	6 años
Manuales de gestión de procedimientos digitalizados	Papel / informático	Gerencia	6 años
Procedimientos incluidos en la Sede Electrónica de la ULPGC	Informático	Gerencia	Permanente
Carta de Servicios	Papel / informático	Gerencia	Permanente
Memorias anuales de las actividades de los servicios	Papel / informático	Gerencia	6 años
Documento donde se acredite la difusión de las memorias de actividades	Papel / informático	Gerencia	6 años
Informe de revisión del procedimiento	Papel / informático	Gerencia	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Gerencia		X		
Responsable de las Unidades/Servicios de la ULPGC	X	X		
Oficina Técnica de Gestión del Proyecto "eAdministración" OTeA	X	X		
Personal de los servicios	X	X		



9. FLUJOGRAMA

Procedimiento Institucional para la Gestión de los Servicios Generales y Sociales (SGS)

