



PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS GENERALES Y SOCIALES

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	3
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA	4
7. ARCHIVO	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. FLUJOGRAMA	7
10. ANEXOS	8
10.1 FORMATO PARA EL REGISTRO DE INDICADORES (F01-PI09)	8
10.2 FORMATO PARA RECOGER LA RELACIÓN DE CANALES O MEDIOS UTILIZADOS PARA LA DIFUSIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS (F02-PI09).	9
10.3 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (F03-PI09)	10

RESUMEN DE REVISIONES – PI09		
Número	Fecha	Modificaciones
00	17-10-08	Edición Inicial (Modelo marco del GEI R8))
01	07-04-09	Revisado por la Vicegerencia de Asuntos Económicos y por la Dirección de la Secretaría Técnica de Organización

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado por:
<i>Vicegerente de Asuntos Económicos y Director de la Secretaría Técnica de Organización</i> Fdo: Fecha: / /	<i>Gerencia</i> Fdo: Fecha: / /	<i>Rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria</i> Fdo: Fecha: / /	 Fecha: / /

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por Gerencia para regular la gestión y mejora de los Servicios Generales y Sociales de la ULPGC.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Decreto 30/2003, de 10 de marzo, por el que se aprueban los nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- II Plan Estratégico Institucional de la ULPGC (2007-2010).
- MSGC08: Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- Políticas medioambientales.
- Políticas de sostenibilidad.
- Políticas de prevención de riesgos.
- Demandas y propuestas de mejora de las Unidades.

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

La correcta gestión de los servicios Generales y Sociales de la ULPGC se convierte en una necesidad que incide directamente en su calidad, es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades e introducir mejoras para alcanzar la excelencia.

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS GENERALES Y SOCIALES	 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Gerencia
--	--	---

La garantía de la calidad de estos servicios es responsabilidad directa de Gerencia, atendiendo a la normativa específica.

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 actualizar las prestaciones habituales, planificando las actuaciones a desarrollar.

La programación de cada servicio será 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 (F02-PI09).

Los distintos servicios ejecutan las acciones planificadas a través del su personal adscrito y recursos. Deberán elaborar, aprobar y hacer pública la memoria anual de sus actividades y mantener actualizado el inventario de sus bienes de equipo, aparatos e instalaciones. La actualización del inventario deberá ser incluida en la memoria anual.

Los servicios externos, son contratados con arreglo a una normativa específica que aplica el Área de Contratación y Patrimonio. Respecto a ellos se actúa como si se tratase de una adquisición aplicando, por tanto, la calidad de los mismos que se garantiza como se indica en el procedimiento PI08 (*Procedimiento Institucional para la gestión de recursos materiales*).

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

De forma anual, Gerencia recogerá la información relativa al registro de indicadores sobre la actuación de los servicios que afectan a las titulaciones de la ULPGC (F01-PI09), esta información será difundida (F02-PI09) a las Unidades que imparten docencia (centros,

institutos de investigación y departamentos) para que pueda ser tenida en cuenta en la revisión de sus titulaciones.

También de forma anual, Gerencia recogerá la información necesaria para que *la Comisión de Calidad Institucional* 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 (F03-PI09).

Rendición de cuentas:

La Comisión de Calidad Institucional, informará de las acciones de seguimiento, medición y mejora de este procedimiento a Gerencia, Consejo de Gobierno de la ULPGC y Coordinadores de Calidad (de Centros, Institutos...).

Asimismo esta información se publicará mediante la relación de canales indicada en el formato F02-PI09, a los grupos de interés que intervienen en el desarrollo de este procedimiento: distintos servicios Generales y Sociales, y personal de administración y servicios.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Definición de Objetivos	Papel o informático	Gerencia	6 años
Memorias anuales de las actividades de los servicios	Papel o informático	Gerencia	6 años
Registro de indicadores (F01-PI09)	Papel e informático	Gerencia	6 años
Relación de canales de información utilizados por los SGS (F02 – PI09)	Papel e informático	SGS	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento (F03 – PI09)	Papel e informático	Comisión de Calidad Institucional	6 años
Relación de canales de información utilizados por CCI (F02 – PI09)	Papel e informático	Comisión de Calidad Institucional	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Gerencia

- o Revisión y definición de los objetivos de los servicios.
- o Definición de las actuaciones de los servicios.
- o Planificación de las actuaciones de los servicios.
- o Llevar a cabo el registro de indicadores.
- o Difusión del registro de indicadores.

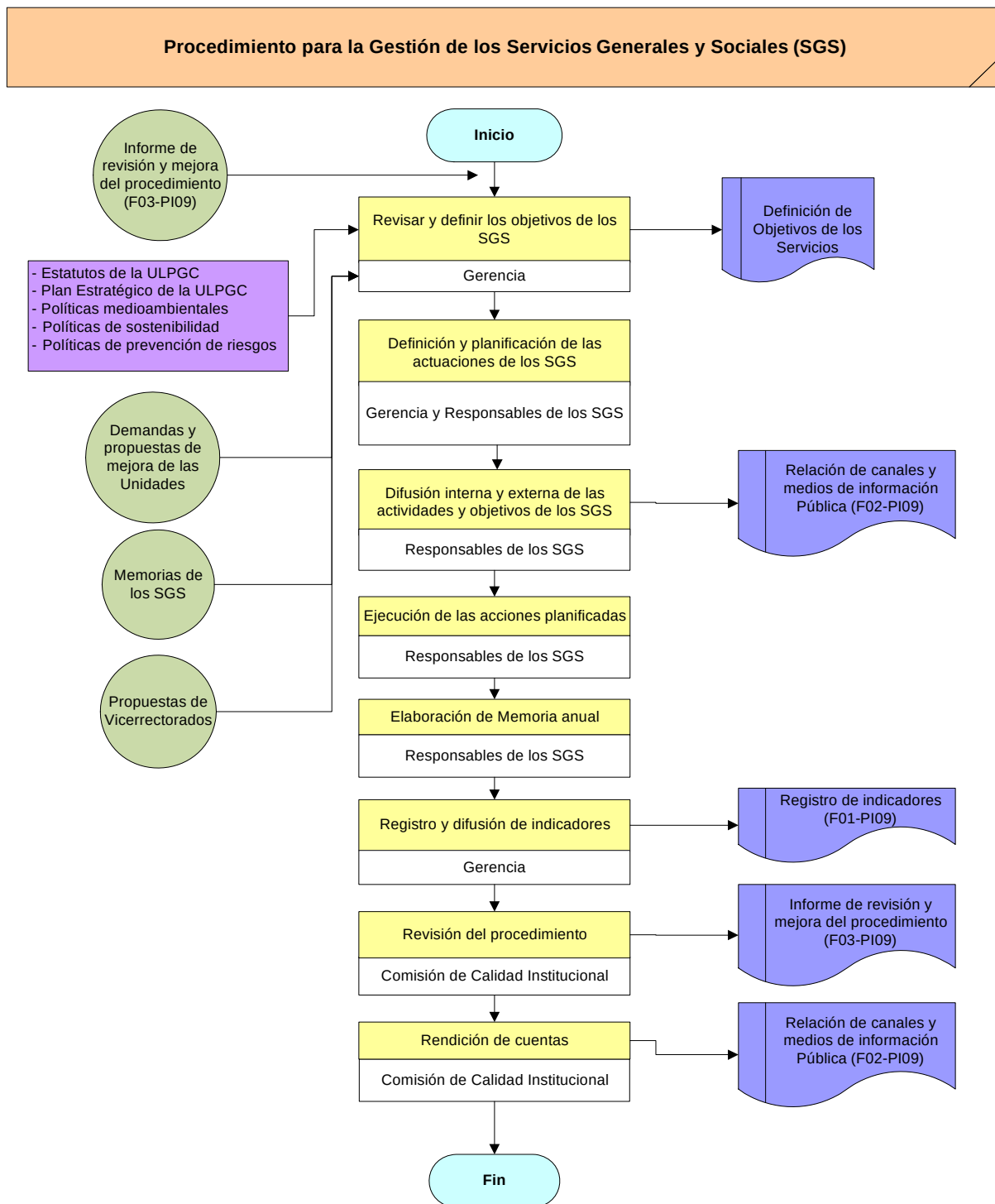
Responsables de los servicios:

- o Definición de las actuaciones de los servicios.
- o Planificación de las actuaciones de los servicios.
- o Difusión de las actuaciones de los servicios.
- o Elaboración y difusión de la de la Memoria anual de actividades.

Personal de los servicios: Ejecución de las acciones planificadas.

Comisión de Calidad Institucional (CCI): Análisis y revisión del procedimiento y formulación de propuestas de mejora sobre el mismo. Los grupos de interés representados en esta comisión son: estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios.

9. FLUJOGRAMA





10. ANEXOS

10.1 FORMATO PARA EL REGISTRO DE INDICADORES (F01-PI09)

CENTRO:

TITULACIÓN:

CÓDIGO DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO

10.2 FORMATO PARA RECOGER LA RELACIÓN DE CANALES O MEDIOS UTILIZADOS PARA LA DIFUSIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS (F02-PI09).

DOCUMENTOS	GRUPO DE INTERÉS	MODO DE DIFUSIÓN	FECHA PREVISTA DE DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN	

10.3 FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (F03-PI09).

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Representante de la Comisión de Calidad Institucional