

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. REFERENCIAS / NORMATIVA	4
4. DEFINICIONES	4
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
5.1. GENERALIDADES.....	4
5.2. DEFINICIÓN DE LOS COMPROMISOS	5
5.3. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES.....	5
5.4. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	5
5.5. REVISIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS.....	5
6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA.....	6
7. ARCHIVO	6
8. RESPONSABILIDADES	6
9. ANEXOS	7
9.1 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	7

EDICIONES DEL DOCUMENTO – PAC03		
Número	Fecha	Justificación
00	25-03-09	Adaptación del Modelo Marco para a la Estructura de Teleformación ULPGC.
01	11-03-11	Adaptación del Modelo Marco en la revisión de la Circular 2009-01 a la Estructura de Teleformación de la ULPGC e incorporación de las propuestas de mejora del Gabinete de Evaluación Institucional y Coordinador de Calidad.
02	20-04-15	Adaptación del SGC de la Estructura de Teleformación al Modelo Marco de los SGC de los Centros de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 29 de febrero de 2012).
03	22-01-16	Actualización de la normativa y adaptación a la gestión de los recursos materiales de la ETULPGC (afecta a la modificación de los siguientes apartados: 3. Referencias/Normativa; 5. Desarrollo del procedimiento; 7. Archivo; 8. Responsabilidades; 9. Flujograma).
04	04-11-16	Recomendaciones del panel de evaluadores internos (informe de auditoría interna emitido el 30 de septiembre de 2016: introducción del logotipo, modificación de la tabla de ediciones del documento, actualización de las firmas, corrección del código del pie de página, actualización de los reglamentos.
05	29-11-17	Por indicación de la Directora de Calidad del Vicerrectorado de Calidad, la lista incluida en el apartado “Documentación de referencia” se sustituye por un enlace a una página web (repositorio) donde se encuentra toda la normativa aplicable a nivel externo (internacional, nacional) e institucional. La normativa específica de la ETULPGC se cita igual que en la edición 04.
06	02-10-19	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han corregido las erratas detectadas en el documento. ○ Se ha añadido el nuevo logotipo del Centro. ○ Se han actualizado los responsables de darle validez al documento, a través de las firmas de elaboración, revisión y aprobación. ○ Se ha actualizado la normativa y referencias, utilizando el enlace web (https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa) que ha dispuesto el Vicerrectorado con competencias en Calidad de la ULPGC para que sea más ágil la actualización de dichas normativas y referencias externas y de la ULPGC. ○ Modificación del desarrollo del procedimiento para que se adecúe a la realidad actual (afecta a los apartados 5, 7, 8 y 9). ○ Se elimina del apartado 6 el responsable del procedimiento por considerarse reiterativo. ○ Modificación del anexo, formato para el Informe de revisión del procedimiento. ○ Responsable de la revisión del procedimiento (apartado 6) para que coincida con el responsable del procedimiento.



07	01-04-22	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se ha eliminado el flujograma (anterior apartado 9). ○ Se ha actualizado el logotipo del Centro de acuerdo con el cambio en la identidad corporativa. ○ Se ha cambiado la expresión “Garantía de Calidad” por la de “Gestión de la Calidad” al referirse al Sistema de Gestión de la Calidad. ○ Se ha incluido el enlace https://online.ulpgc.es para remitir a la normativa y referencias propias actualizadas de la ETULPGC (apartado 3).
----	----------	--

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:	Implantado en:
Comisión de Gestión de la Calidad de la ETULPGC Fecha: 08-04-2022	Consejo de Dirección de la ETULPGC Fecha: 10-06-2022	ETULPGC Fecha: 11-06-2022
Fdo. Subdirectora de Calidad	Fdo. Director del Centro	

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 de la Estructura de Teleformación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ETULPGC), 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 presta a la ETULPGC.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Externa y de la ULPGC
 - Enlace a la web de Calidad de la ULPGC: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa.
- De la ETULPGC (<https://online.ulpgc.es>)
 - Reglamento de la ETULPGC.
 - Capítulo 6 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro relativo a la gestión de recursos materiales y servicios.
 - Capítulo 7 del Manual del Sistema de Gestión de la 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 de enseñanza y aprendizaje.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. GENERALIDADES

Los servicios de apoyo que afectan a la ETULPGC para el desarrollo de la formación y que se regulan en este procedimiento son los que se corresponden con la administración de la ETULPGC (gestión académica, gestión económica, procesos de matrícula de estudiantes, etc.) y su responsable es el Gestor o Gestora de la Administración.

5.2. DEFINICIÓN DE LOS COMPROMISOS

Los compromisos de los servicios relacionados con la administración del edificio son definidos por la Gerencia de la ULPGC y el Gestor o Gestora, atendiendo a las necesidades que manifieste el Equipo Directivo (ED) de la ETULPGC y los servicios generales, que sean de su competencia y, en general, a las manifestadas por el estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios.

5.3. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTUACIONES

El Gestor o Gestora planifica 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 compromisos, los indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos, mediante la Carta de Servicios, se difunden tanto a toda la comunidad educativa de la Universidad (estudiantado, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) como a la sociedad en general, por los canales establecidos para ello.

5.4. 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 Gestor o Gestora. Cuando proceda, cualquier usuario de los servicios puede dar parte de anomalías en su ejecución comunicándolo directamente al Gestor o Gestora, para su 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*.

5.5. REVISIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Anualmente, a propuesta del Gestor o Gestora, todos los miembros de la Administración de la ETULPGC revisan los compromisos adquiridos para la mejora de sus servicios elaborando un Informe anual de seguimiento.

6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

El Gestor o Gestora, procede, bienalmente, 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 o Subdirectora 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 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 la Gerencia de la ULPGC y el Gestor o Gestora 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
Carta de Servicios de la Administración de la ETULPGC	informático	Gestor o Gestora	6 años
Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios	informático	Gestor o Gestora	6 años
Informe de revisión de resultados	informático	Subdirector o Subdirectora con competencias en Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Tabla 2. Responsabilidades de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantado	Agentes externos
Gestor o Gestora de la Administración de la ETULPGC		X		
Personal de los servicios prestados en el Centro		X		

9. ANEXOS

9.1 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

Gestor o Gestora de la Administración de la ETULPGC