

Objetivo	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).		
Alcance	Afecta a todos a todos los Servicios Generales y Sociales de la ULPGC. Se aplica anualmente.		
Responsable/s	Gerencia de la ULPGC		
Edición	Modificación de la estructura del documento; Simplificación del desarrollo del procedimiento; Adecuación a los cambios de equipo de gobierno y de las normativas vigentes		
Grupos de interés	Personal técnico, de gestión y de administración y servicios; Personal Docente e Investigador; Estudiantes; Egresados; Empleadores; Sociedad en general		
Documentos de referencia	Externa e Institucional: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa Anexo 1. Histórico de ediciones del documento Anexo 2. Definiciones		
Evidencias	Identificación	Responsable de custodia	Conservación
	Objetivos/ funciones del servicio	Dirección del servicio	6 años
	Normas, manuales, instrucciones, guías, trámites del servicio, impresos	Dirección del servicio	6 años
	Memoria de actividades	Gerencia	6 años
	Revisión del procedimiento	Vicerrectorado con competencias en calidad	6 años

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Desarrollo:			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad anual)	Observaciones
1.1	Gerencia	Establecimiento de objetivos o funciones de la unidad o servicio (cuando proceda)	
1.2	Dirección del servicio	Organización de responsabilidades y/o plan de trabajo entre el personal del servicio (anual)	
1.3	Personal del servicio	Definición/actualización de normas, manuales, instrucciones, guías, trámites del servicio, impresos, etc. (cuando proceda)	
1.4	Dirección del servicio	Revisión de normas, manuales, instrucciones, guías, trámites del servicio, impresos, etc. (cuando proceda)	Requiere aprobación: secuencia 1.5 No requiere aprobación: secuencia 1.6
1.5	Miembro del equipo de gobierno con competencias	Aprobación de la de norma, manual, instrucción, guía, trámite del servicio, impreso, etc. (cuando proceda)	
1.6	Personal del servicio	Difusión de normas, instrucciones, guías, trámites del servicio, impresos, etc. (anual)	
1.7	Personal del servicio	Ejecución de las prestaciones del servicio (anual)	
1.8	Dirección del servicio	Elaboración de la memoria de actividades (anual)	

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Seguimiento, medición y mejora			
Proceso	Responsabilidad	Tarea (Periodicidad estimada)	Observaciones
Medición	Gabinete de Evaluación Institucional	Establecimiento de indicadores del SGC (anual)	https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica
Medición	Dirección del servicio	Establecimiento indicadores específicos (anual)	Secuencia 1.2 del desarrollo
Seguimiento resultados	Dirección del servicio Comisión de Garantía de Calidad de los centros	Análisis de los resultados (anual) . Asimismo, el análisis de resultados se desarrolla en cada centro (anual) .	Secuencia 1.8 del desarrollo
Seguimiento diseño	Gerencia	Elaboración del informe de puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora sobre el diseño del documento que será enviado a la Comisión de Calidad Institucional (cada tres años)	
Mejora resultados	Comisión de Calidad Institucional	Análisis de las no conformidades y sugerencias de mejora derivadas de procesos de evaluación (centros y títulos), planifica las mejoras y realiza su seguimiento (anual)	
Mejora diseño	Comisión de Calidad Institucional	Análisis, de los informes de revisión del diseño y valoración de su modificación (cada tres años)	

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Anexo 1. Histórico de ediciones del documento

Edición	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).
04	28-04-14	Corrección de la denominación de la tabla “resumen de modificaciones” y modificación de la temporalización en la revisión del procedimiento.
05	10-03-18	Actualización del procedimiento entendiendo a los cambios del Equipo de Gobierno y la normativa de la universidad.

Aprobado: Fecha y firma del responsable



Anexo 2. Definiciones

Concepto	Definición
Servicios Generales y Sociales (SGS)	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.

Aprobado: Fecha y firma del responsable

