



**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.....	5
9. FLUJOGRAMA .....	6

RESUMEN DE MODIFICACIONES – 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).
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.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado en:
Gabinete de Evaluación Institucional  Fdo.   Fecha: 10/03/2018	Vicegerencia de Recursos Humanos  Vicegerencia de Asuntos Económicos    Fecha: 10/03/2018	Gerencia ULPGC  Fdo.   Fecha: 10/03/2018	Fecha: 10/03/2018



## 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

La normativa se publica y actualiza en el siguiente enlace:

[http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153](http://www.webs.ulpgc.es/calidad2/index.php?option=com_content&view=article&id=153)

## 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

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

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS GENERALES Y SOCIALES</b>
	RESPONSABLE: GERENCIA DE LA ULPGC

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 con 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, cada dos años o anteriormente si se actualiza la reglamentación aplicable, a la revisión de este procedimiento, obteniéndose como evidencia un documento 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
Manuales de gestión de procedimientos digitalizados	Papel / informático	Responsable de cada servicio	6 años
Procedimientos incluidos en la Sede Electrónica de la ULPGC	Informático	Sede Electrónica de la ULPGC	Permanente
Cartas de Servicios	Papel / informático	Responsable de cada servicio	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
Documento de revisión del procedimiento	Papel / informático	Vicerrectorado con competencias en calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES

**Tabla 2: Responsabilidades de los grupos de interés**

Responsables	Grupos de interés representados			
	PDI	PAS	Estudiantes	Agentes externos
Gerencia		X		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)

