



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**MANUAL DEL SISTEMA DE  
GARANTÍA DE CALIDAD**

**CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS  
MATERIALES Y SERVICIOS**





UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
Estructura de Teleformación





**CAPITULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**




<b>6.1. OBJETO .....</b>	<b>4</b>
<b>6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>6.3. NORMATIVA y REFERENCIAS .....</b>	<b>4</b>
<b>6.4. DESARROLLO.....</b>	<b>4</b>

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p>CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p>	
--	---	--

<b>EDICIONES DEL DOCUMENTO – MSGC06</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Justificación</b>
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	04-11-16	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).  Recomendaciones del panel de evaluadores internos (informe de auditoría interna realizada 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.
03	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 02.
04	08-10-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se han corregido las erratas detectadas en el documento.</li> <li>- Se ha añadido el nuevo logotipo del Centro.</li> <li>- Se ha actualizado la normativa y referencias, utilizando el enlace web (<a href="https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa">https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa</a>) 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.</li> <li>- Se actualiza el título de los procedimientos institucionales, se incluye terminología específica y algunas definiciones, conforme a lo que figura en los procedimientos del SGC de la ETULPGC.</li> </ul>

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p>CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p>	 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación</p> <p>ULPGC onLine</p>
--	---	---

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:	Implantado en:
<p>Comisión de Garantía de Calidad de la ETULPGC Fecha: 03-10-2019</p>	<p>Consejo de Dirección de la ETULPGC Fecha: 08-10-2019</p>	<p>ETULPGC Fecha: 09-10-2019</p>
<p>Fdo. Subdirectora de Calidad</p>	<p>Fdo. Directora del Centro</p>	

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p>CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p>	 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación</p>  <p>ULPGC online</p>
--	---	---

## 6.1. OBJETO

El objeto del presente documento es presentar la gestión de los recursos materiales y servicios y de los mecanismos por los que la Estructura de Teleformación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ETULPGC) asegura su calidad.

## 6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo se aplica a los recursos materiales y servicios adscritos a la ETULPGC necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente, así como los servicios con competencias en el Centro.

## 3.3. NORMATIVA y REFERENCIAS




- Externa y de la ULPGC
  - Enlace a la página web pública del Vicerrectorado con competencias en Calidad de la ULPGC: [https://calidad.ulpgc.es/sgc\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa)
- De la ETULPGC
  - Reglamento de la ETULPGC.

## 6.4. DESARROLLO

La ETULPGC dispone de los recursos materiales, infraestructuras y servicios de apoyo necesarios para el desarrollo de los programas formativos, tal y como se ha expuesto en el capítulo dos de este manual. La gestión de estos recursos se distribuye en varias administraciones con distintos responsables según la estructura organizativa de la ULPGC. En el caso de recursos materiales, a Gerencia, de quien depende nuestra gestión económica directamente o a través de la Administración del Edificio donde se ubica la gestión administrativa de la ETULPGC, si fuese necesario.

Todas estas administraciones enfocan sus actividades a los distintos grupos de interés de la Estructura, tanto el estudiantado como, profesorado y personal de administración y servicios para la correcta coordinación y desarrollo de los programas formativos y de la vida universitaria.

En general, respecto a la gestión de los recursos materiales y servicios la ETULPGC cuenta con mecanismos para:

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p>CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p>	 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación</p>  <p>ULPGC onLINE</p>
--	---	---



- Analizar las necesidades del estudiantado, personal docente e investigador y de administración y servicios, en relación a los recursos materiales y servicios requeridos para el desarrollo de los programas formativos.
- Regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y servicios que se adquieren, mantienen o prescinden para el desarrollo de los programas formativos.
- Facilitar información sobre los recursos materiales y servicios ofrecidos.
- Planificar y controlar la ejecución y mantenimiento de los recursos materiales y servicios.

Y, en particular, para garantizar la calidad de los recursos materiales y servicios atendiendo a las directrices de calidad de las agencias de calidad, se cuentan con procesos y mecanismos para:

- Obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Realizar el control, la revisión periódica y la mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje del estudiantado y su nivel de uso.

La organización de todos estos mecanismos se contempla en el Sistema de Garantía de Calidad (SGC) a través de diferentes procedimientos documentados. Así, en relación con la gestión básica:

- ✓ Los servicios relacionados con la gestión de la Dirección de la ETULPGC se integran en el Procedimiento Estratégico para la elaboración y actualización de la Política General de la ETULPGC y en el Procedimiento de Apoyo para el análisis de los resultados y rendición de cuentas.
- ✓ La gestión de los servicios relacionados con la Administración del edificio se define en el Procedimiento de Apoyo para la gestión de servicios.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD</b></p> <p>CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p>	 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA Estructura de Teleformación</p> <p>ULPGC onLine</p>
--	---	---

- ✓ La gestión de los servicios centrales de la universidad se define en el Procedimiento Institucional para la gestión de los servicios.
- ✓ La gestión de los recursos materiales de la ETULPGC se define en el Procedimiento de Apoyo para la gestión de los recursos materiales.
- ✓ La gestión de los recursos materiales generales de la ULPGC se define en el Procedimiento Institucional para la gestión de recursos materiales.

Y, especialmente, en relación con el aseguramiento de la calidad de recursos materiales y servicios se cuenta con los siguientes procedimientos:

- ✓ PE01 - Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política General del Centro.
- ✓ PAC07 - Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- ✓ PAC08 - Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- ✓ PI12 - Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ PI16 - Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ PI17 - Procedimiento institucional para las auditorías de calidad.