



ULPGC  
Universidad de  
Las Palmas de  
Gran Canaria



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD

CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE RECURSOS  
MATERIALES Y SERVICIOS



Escuela Universitaria  
de Turismo de Lanzarote

## CAPITULO 6. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

6.1. OBJETO .....	3
6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
6.4. DESARROLLO .....	3

**TABLA DE MODIFICACIONES – MSGC06**

Número	Fecha	Justificación
00	25-03-09	Edición Inicial (Documento marco del SGC para los centros de las ULPGC – revisión R10)
01	03-09-09	Adaptación del SGC Marco a la EUTL (contenidos)
02	12-12-13	Modificación atendiendo a la actualización del Modelo Marco del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros (CI 2012/01)
03	01-10-14	Cambio título “resumen de revisiones” por “tabla de modificaciones”
04	18-01-17	Actualización de la normativa aplicable al SGC y de Logos
05	29-07-19	Actualización de la normativa y referencias. Actualización de los cargos unipersonales y órganos de gobierno, atendiendo a la renovación del convenio de adscripción. Eliminación referencia al PAC03.
06	28-07-21	Cambios en los firmantes del documento. Modificación del término “Sistema de garantía de Calidad” por el de “Sistema de Gestión de Calidad”. Cambio logos ULPGC y Cabildo de Lanzarote.

	Cargo u órgano	Nombre y apellidos	Fecha
Elaborado por:	Subdirectora de Calidad	Begoña Betancort García	28-07-21
Revisado por:	Comisión de Garantía de Calidad	Eva Crespo Fontes Presidenta	28-07-21
Aprobado por:	Junta de Escuela	Eva Crespo Fontes Directora	28-07-21



## 6.1. OBJETO

El objeto del presente documento es presentar la gestión de los recursos materiales y servicios y de los mecanismos para asegurar su calidad.

## 6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo se aplica a los recursos materiales y servicios adscritos al Centro y a los servicios con competencias en el Centro.

## 6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Toda la documentación de referencia se localiza en los documentos accesibles a través de los siguientes enlaces:

- Normativa general: [https://calidad.ulpgc.es/otros\\_normativa](https://calidad.ulpgc.es/otros_normativa)
- Normativa centro y Cabildo: [http://www.eutl.es/private/SGC/referencias\\_normativas\\_eutl.pdf](http://www.eutl.es/private/SGC/referencias_normativas_eutl.pdf)

## 6.4. DESARROLLO

La EUTL 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 del Cabildo de Lanzarote y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC). Todas estas administraciones enfocan sus actividades a los distintos grupos de interés del Centro, tanto estudiantes 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 el Centro cuenta con mecanismos para:

- Analizar las necesidades de estudiantes, personal docente e investigador y de administración y servicios, con 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.
- El control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

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

- ✓ Los servicios relacionados con la administración de la dirección del Centro se integran en los procedimientos estratégicos para la elaboración y actualización de la política del centro y en el 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 institucional del Cabildo de Lanzarote de contratación de obras, servicios y/o suministros.
- ✓ La gestión de los servicios centrales de la universidad se define en el procedimiento Institucional para la Gestión de los Servicios.
- ✓ Para la gestión de los recursos materiales del Centro se define el procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales.
- ✓ Para la gestión de los recursos materiales generales del Cabildo de Lanzarote se define el procedimiento PR-EH-01 y PR-NT-03.

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



- ✓ Procedimiento estratégico para la elaboración, revisión y actualización de la política de calidad.
- ✓ Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades.
- ✓ Procedimiento de apoyo para el análisis de resultados y rendición de cuentas.
- ✓ Procedimiento institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Procedimiento institucional del Cabildo de Lanzarote para la tramitación de reclamaciones y sugerencias.
- ✓ Procedimiento institucional para la medición de la satisfacción.
- ✓ Procedimiento institucional de auditorías de calidad.