

Objetivo	Establecer la sistemática para la gestión de los servicios que ofrece el Instituto		
Alcance	Servicios prestados por la administración del Instituto Universitario de Análisis y Aplicaciones Textuales (IATEXT). Se aplica anualmente.		
Responsable/s	Gestor/a del IATEXT		
Edición	Edición inicial		
Grupos de interés	Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)		
Documentos de referencia	Externa e Institucional: https://calidad.ulpgc.es/sgc_normativa	Del Centro Capítulos del SGC del Instituto: MSGC02 y MSGC06 Reglamentos del centro: Normativa Instituto Universitario de Análisis y Aplicaciones Textuales - IATEXT Objetivos anuales del centro y planes de mejora Glosario	
Seguimiento, medición y mejora	Medición institucional: indicadores (https://calidad.ulpgc.es/sgc_relindica) Seguimiento de resultados: (PAC08) Procedimiento de apoyo del centro para el análisis de los resultados y rendición de cuentas: Desarrollo 1, secuencia 3 Seguimiento del diseño: (PAC01) Procedimiento de apoyo para la gestión de documentos: Desarrollo 2, secuencia 3-4. Mejora: (PAC09) Procedimiento de apoyo para la gestión de No Conformidades.		
Evidencias	Identificación	Responsable de custodia	Conservación
	Carta de Servicios de la Administración del centro (Periféricos y apoyo a los Institutos universitarios)	Administrador/a del centro (Periféricos y apoyo a los Institutos universitarios)	6 años
	Documento de seguimiento anual de la Carta de Servicios de la Administración del centro (Periféricos y apoyo a los Institutos universitarios)	Administrador/a del centro (Periféricos y apoyo a los Institutos universitarios)	6 años

Desarrollo: Planificación y ejecución de las actuaciones			
Secuencia	Responsabilidad	Etapas de desarrollo (Periodicidad estimada)	Observaciones
1	Gerente de la ULPGC y Administrador/a del centro (Periféricos y apoyo a los Institutos universitarios)	Definir las funciones de la administración del edificio (cuando proceda)	
2	Administrador/a del centro (Periféricos y apoyo a los Institutos universitarios)	Planificar los objetivos y actuaciones de los servicios prestados en el Instituto	Los objetivos y actuaciones se definen a través de los compromisos y los servicios en la Carta de Servicios
3	Administrador/a del centro (Periféricos y apoyo a los Institutos universitarios)	Difusión de las actuaciones de los servicios prestados en el Instituto	
4	Coordinadores de División PTGAS del servicio	Ejecución de las actuaciones	
5	Administrador/a del centro (Periféricos y apoyo a los Institutos universitarios), PTGAS	Control de las actuaciones de los servicios prestados en el Instituto	Para evidenciar el control de las actuaciones el Administrador/a del centro (Periféricos y apoyo a los Institutos universitarios) elabora un Informe de seguimiento anual