

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		CODIF: PA08
---	--	--	-----------------------

Procedimiento para la Gestión de los Servicios

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS/NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. GRUPOS DE INTERÉS
10. DIAGRAMA DE FLUJO
11. FICHA RESUMEN

ANEXOS:

- Plan de Actuación de los Servicios Permanentes del Centro. **IT01-PA08**
- Informe de Resultados de los Servicios Contratados. (No se adjunta dado que es una evidencia generada por Gerencia, no por el Centro) **IT02-PA08**

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
B00	20/12/2007	Edición Inicial (Propuesta General del Área de Calidad)
B01	25/04/2008	Adaptación al centro
E01	09/05/2008	Aprobación en Junta de Facultad
E02	04/11/2008	Modificación en respuesta al informe de Evaluación de ACSUG

1. OBJETO

Elaboración: CGC de la Facultad de Ciencias E02 Fecha: 09/05/2008	Revisión: CGC de la Facultad de Ciencias PA08-12/11/08 Fecha: 04/11/2008	Aprobación: Comisión Permanente Fecha: 12/11/2008
---	--	---

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		CODIF: PA08
---	--	--	-----------------------

Definir las actividades realizadas por la Facultad de Ciencias a través de su Equipo Decanal de las Comisiones y personas designadas para gestionar sus recursos servicios:

2. ALCANCE

Todas las actividades en las que la Facultad participa para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que la Facultad presta para todas las Enseñanzas que se imparten en la misma.

Afecta a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Normativas ya establecidas en los Centros y Generales de la Universidad de Vigo para establecer necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados en los Centros
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

4. DEFINICIONES

Recursos materiales: las instalaciones en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje (aulas, talleres, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.

Indicador: medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El Equipo Decanal, junto con el Administrador de Centro definirá las necesidades de los Servicios permanentes del Centro que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en los mismos, establecerá según las mismas el Plan de Actuación en coordinación con Gerencia, que además gestionará la totalidad del proceso en cuanto a los Servicios Contratados (ley de Contratos Administrativos).

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		CODIF: PA08
---	--	--	-----------------------

El Equipo Decanal informará así mismo de las acciones planificadas para la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad se incluirá la revisión del procedimiento de la gestión de los servicios, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

7. ARCHIVO

Además se utilizará para el archivo, gestión y control de los mismos la aplicación informática puesta a disposición del Centro por el Área de Calidad.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Plan de Actuación de los Servicios Permanentes del Centro (IT01-PA08)	Papel y/o Informático	Secretaría de Decanato	6 años
Herramienta para la medición y análisis de resultados (IN-PA08 E-PM01 QS-PA08)	Papel y/o Informático	Secretaría de Decanato / Área de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo Decanal (ED): Identificar las necesidades asociadas a los servicios .Revisar y definir los objetivos de los servicios del centro. Difusión de los resultados.

Responsables de los servicios: Definición de las actuaciones de los servicios. Planificación de las actuaciones de los servicios.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora.

Personal de los servicios: Ejecución de las acciones planificadas.

Gerencia: Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en el centro). Análisis de los resultados de los servicios

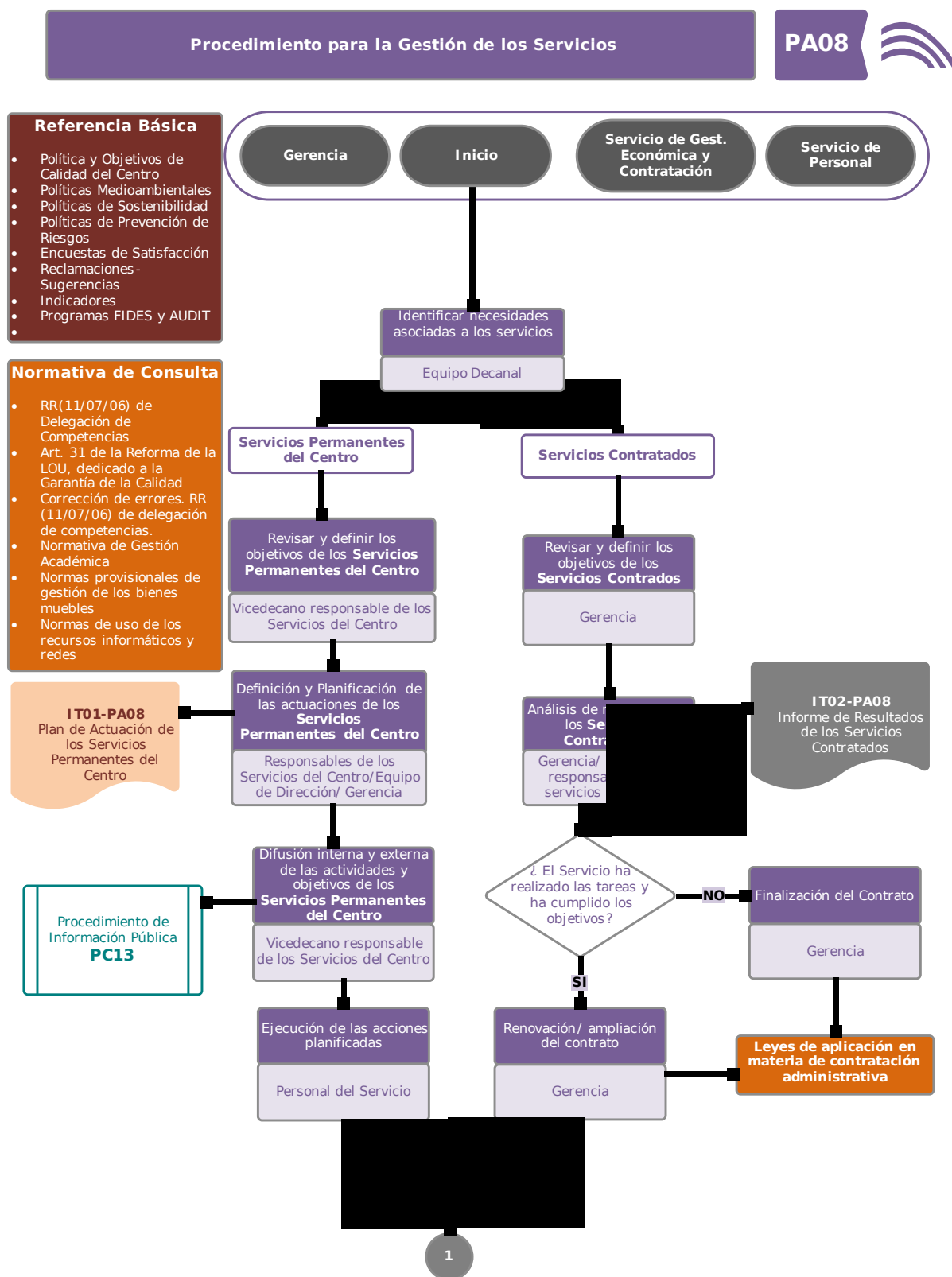
 UNIVERSIDADE DE VIGO	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		CODIF: PA08
--	--	--	-----------------------

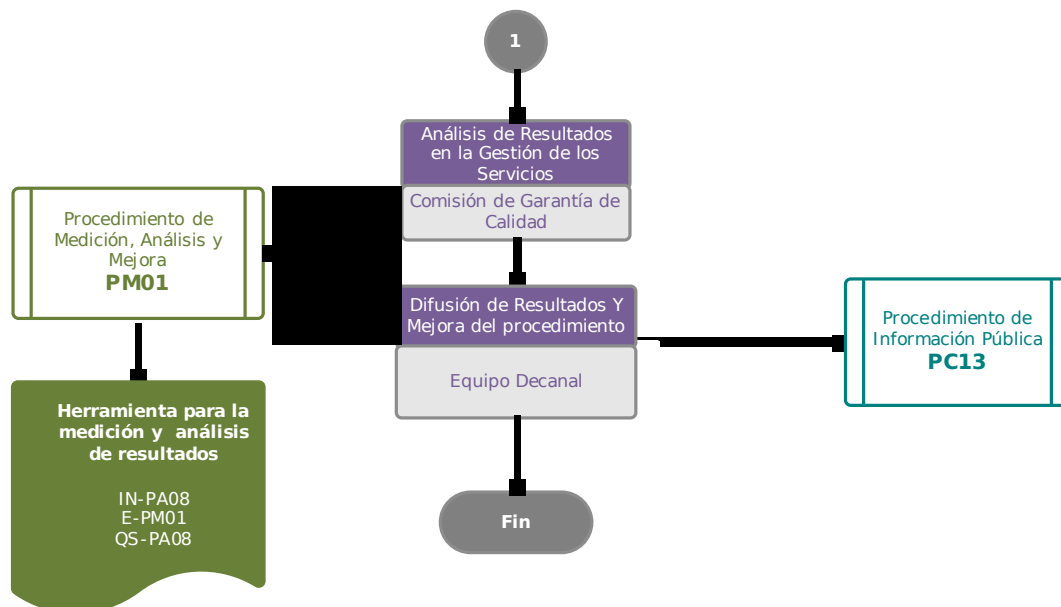
contratados. Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad de Vigo y el servicio.

9. GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de Interés																										
Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos																										
	PE01	PE02	PE03	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	PC13	PA01	PA02	PA03	PA04	PA05	PA06	PA07	PA08	PA09	PM01
Estudiantes	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	P	P
Personal docente-investigador	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	S	S	P
PAS	P	P	S	S	S	S	P	S	P	S	P	P	S	S	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Empleadores	P	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	S	P
Egresados	P	S	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	P	P
Administracion es públicas/ organismos	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Sociedad en general	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	S	P	P
Papel Principal	P																									
Papel Secundario	S																									

10. DIAGRAMA DE FLUJO





11. FICHA RESUMEN

 UNIVERSIDADE DE VIGO	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		CODIF: PA08
--	--	--	-----------------------

RESPONSABLES ÓRGANOS / UNIDADES	DISEÑO	✓ Equipo Decanal ✓ Administrador-a del Centro
	APROBACIÓN	✓ Equipo Decanal
	EJECUCIÓN	✓ Equipo Decanal ✓ Administrador-a del Centro ✓ PAS
	SEGUIMIENTO Y MEJORA	✓ Equipo Decanal
OTROS ÓRGANOS IMPLICADOS (EXTERNOS AL CENTRO)		✓ Gerencia. ✓ Servicio de Gestión Económica y Contratación. ✓ Servicio de Personal.
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	✓ <u>Estudiantes</u>: a través de sus representantes en la CGC y, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>PDI</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>PAS</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas y desarrollando las acciones administrativas pertinentes. ✓ <u>Egresados</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>Empleadores</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>Administraciones Públicas</u>: Aportando y tomando las decisiones que le competen. ✓ <u>Sociedad en general</u>: Analizando y reaccionando a las acciones establecidas y los resultados obtenidos

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		CODIF: PA08
---	--	--	-----------------------

RENDICIÓN DE CUENTAS	
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES	Ver apartados 5 y 6 del procedimiento.
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	La Comisión de Garantía de Calidad del Centro y el Coordinador de Calidad con el apoyo del Área de Calidad recogerán la información oportuna analizándola posteriormente. Los distintos Órganos de Gobierno de la Universidad, y Gerencia establecerán por su parte, los mecanismos para la recogida de información y análisis de la información que les facilite el seguimiento de las acciones desarrolladas
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA	Tras el análisis de la información, la CGC, junto con el Equipo Decanal elaborarán un informe de resultados, proponiendo las mejoras que se consideren oportunas. La CGC propone así mismo las modificaciones y mejoras al procedimiento cuando sea necesario
INFORMACIÓN PÚBLICA	El Equipo Decanal, junto con el/la Coordinador-a de Calidad y la Comisión de Garantía de Calidad, promoverán la información pública pertinente a la vista de los resultados obtenidos, con la finalidad de mantener un permanente flujo de comunicación con los distintos implicados y grupos de interés. Cuando se trata de comunicaciones que afectan a un grupo o persona concreta serán comunicadas directamente por escrito y/o recogidos en el acta de la reunión correspondiente.