

<p>Procedimiento para la Gestión de los Servicios</p>
--



- 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)
E01	12/05/2008	Aprobación en Consello de Centro
E02	13/11/2008	Modificación en respuesta al informe de Evaluación de ACSUG

<p>Elaboración:</p> <p>CGC de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo</p> <p>Fecha: 12 /05 /2008</p>	<p>Revisión:</p> <p>CGC de la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo</p> <p>Fecha: 07/11 /2008</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Consello de Centro</p> <p>Fecha: 13/11/2008</p>
--	--	---

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>		<p style="text-align: center;">CODIF: PA08</p>
---	---	--	---

1. OBJETO

Definir las actividades realizadas por la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo 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 el Centro presta para todas las Enseñanzas que se imparten en el mismo.

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).

	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>		<p>CODIF: PA08</p>
---	---	--	-------------------------------

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 registros y evidencias de 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	Decanato	6 años
Herramienta para la medición y análisis de resultados (IN-PA08 E-PM01 QS-PA08)	Papel y/o Informático	Decanato / Área de Calidad	6 años



8. RESPONSABILIDADES

Equipo Decanal (ED): Identifica las necesidades asociadas al Centro. Planifica y define los objetivos de los servicios permanentes del centro. Análisis de los servicios contratados. Difusión de los resultados.

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

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

Subdirector responsable de los servicios del Centro: Revisar y Definir las actuaciones de los servicios permanentes del Centro. Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

9. GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de Interés

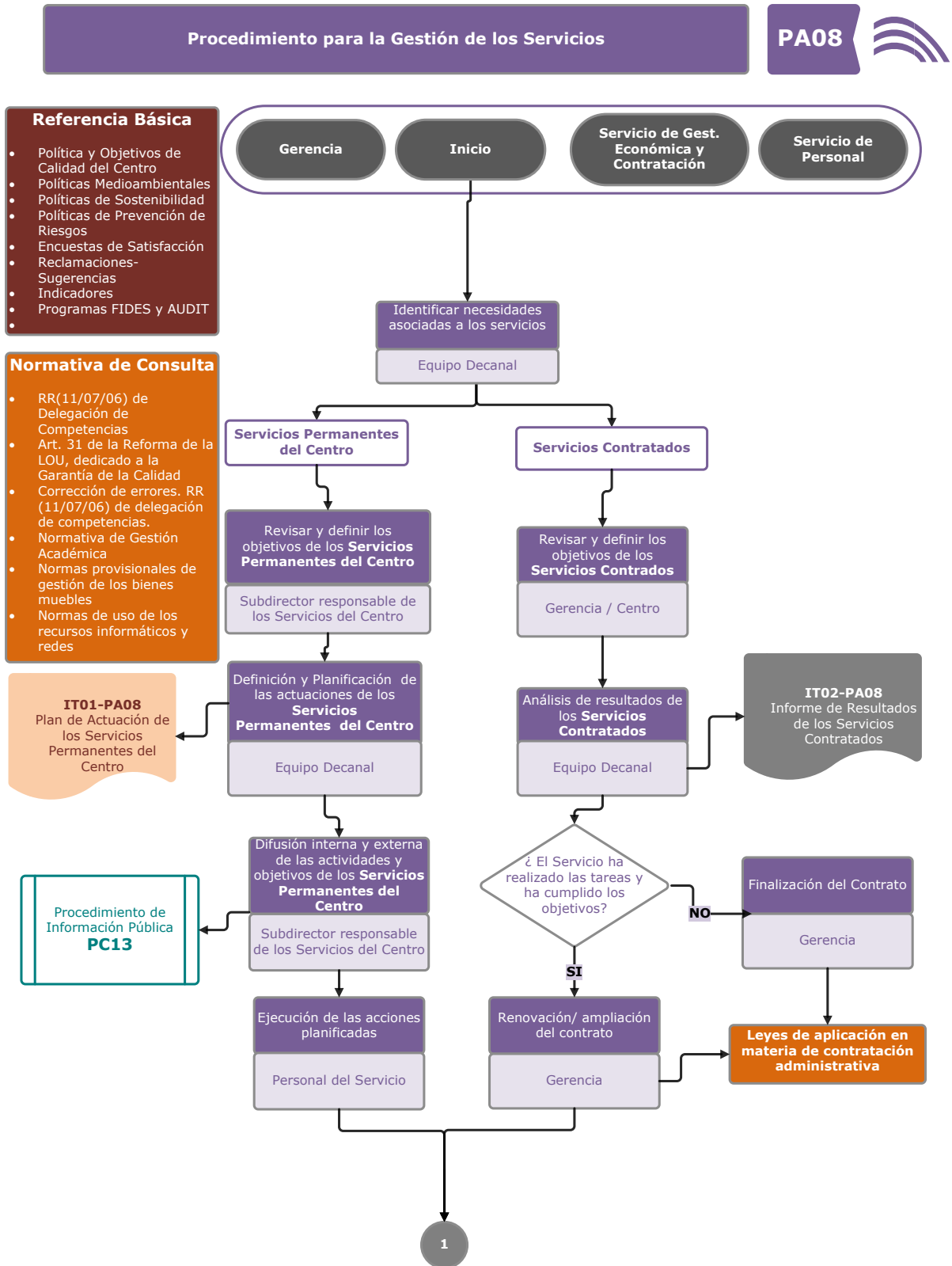
Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos

	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
<i>Estudiantes</i>	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
<i>Personal docente-investigador PAS</i>	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
<i>Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad</i>	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
<i>Empleadores</i>	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
<i>Egresados</i>	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
<i>Administraciónes públicas/organismos Sociedad en general</i>	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
	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

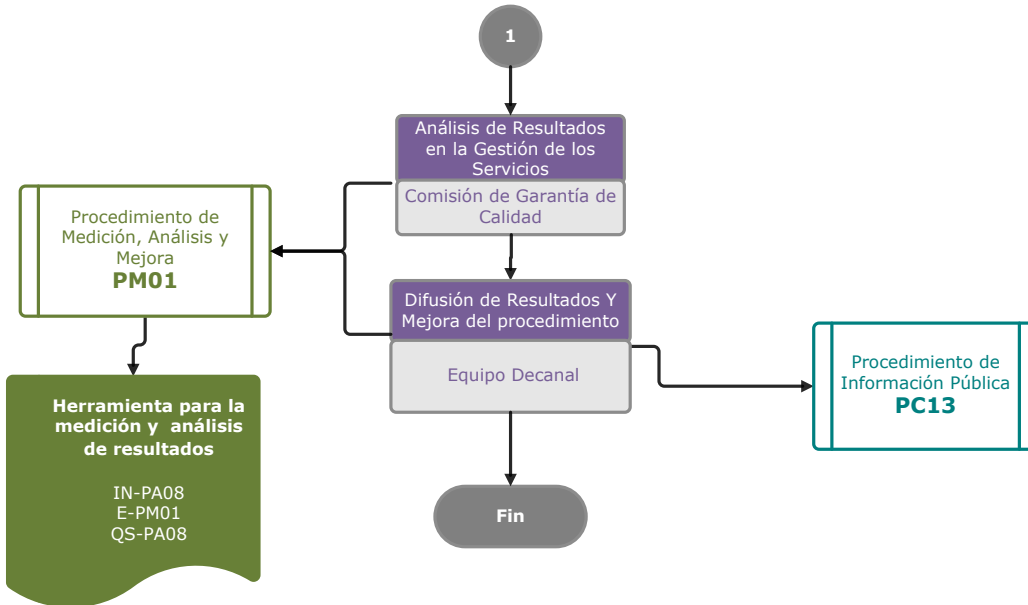
Papel Principal P

Papel Secundario S

10. DIAGRAMA DE FLUJO





Procedimiento para la Gestión de los Servicios **PA08** 



10.FICHA RESUMEN

ÓRGANOS /UNIDADES RESPONSABLES	DISEÑO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Decanal ✓ Subdirector responsable de los servicios del Centro
	APROBACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Decanal
	EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Decanal ✓ Subdirector responsable de los servicios del Centro ✓ PAS
	SEGUIMIENTO Y MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Decanal ✓ Comisión de Garantía de Calidad ✓ Gerencia
OTROS ÓRGANOS IMPLICADOS (EXTERNOS AL CENTRO)		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerencia. ✓ Servicio de Gestión Económica y Contratación. ✓ Servicio de Personal.
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <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

	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>		<p>CODIF: PA08</p>
---	---	--	-------------------------------

<p>RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	
<p>MECANISMOS TOMA DE DECISIONES</p>	<p>Ver apartados 5 y 6 del procedimiento.</p>
<p>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</p>	<p>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.</p> <p>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</p>
<p>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA</p>	<p>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</p>
<p>INFORMACIÓN PÚBLICA</p>	<p>El Equipo Decanal, junto con 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.</p> <p>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.</p>