

PA06 - Proceso para la gestión de servicios

INDICE

PA06 - Proceso para la gestión de servicios.....1

[1. OBJETO.....2](#)

[2. ALCANCE.....2](#)

[3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....2](#)

[4. DEFINICIONES.....2](#)

[5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS.....2](#)

[6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....3](#)

[7. ARCHIVO.....3](#)

[8. RESPONSABILIDADES.....4](#)

[9. FLUJOGRAMA.....6](#)

Anexos:

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
01	15/12/08	Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno
02	19/10/09	Versión aprobada por el Consejo de Gobierno

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
<ul style="list-style-type: none"> Comisión Técnica de Implantación del SGI de la UCA Vicerrectorado de Planificación y Calidad Gerencia Centros de la UCA Unidad de Evaluación y Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Evaluación y Calidad Vicerrectorado de Planificación y Calidad Gerencia Consejo de Gobierno de la UCA 	<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Gobierno de la UCA Consejo de Calidad de la UCA
		Consejo de Gobierno Fecha: 15/12/2008
Comisión Téc. de Implantación del SGI-UCA Fecha: 13/10/2009	Vicerr. de Planificación y Calidad Fecha: 13/10/2009	Consejo de Gobierno Fecha: 19/10/2009

1. OBJETO

Este proceso tiene por objeto definir las actividades que se realizan en el Centro a través de su Equipo Directivo, de las Comisiones y/o por áreas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones.
- Analizar y presentar las necesidades de prestación de nuevos servicios universitarios en relación con las necesidades de las titulaciones.
- Proponer mejoras los servicios que se prestan, para que estos se adapten a las nuevas necesidades y expectativas de las titulaciones y de los grupos de interés.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que correspondan y a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las actividades que desde el Centro, la Administración de Campus o los Servicios Centrales de la Universidad se realizan para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que en el Centro se prestan para que se puedan desarrollar de forma conveniente todas las enseñanzas que se imparten en el mismo.

Implica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, por delegación de los responsables directos o formando parte de las comisiones u órganos de gobierno del centro, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- RD. legislativo 2/2000 DE 16 de junio por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Contrato de las Administraciones Públicas (validez 6 meses a partir del momento de aprobación).
- RD. 1098/01 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de contratos de Administraciones Públicas. (pendiente de reforma).
- Ley 30/07 de 30 de octubre de Contrato del Sector Público
- Normativa de Contratación Administrativa de la UCA.
- Normativa reguladora de los Contratos – Programas.

4. DEFINICIONES

Servicios: todos los servicios que se prestan al profesorado, alumnos o titulación como son el mantenimiento, limpieza, servicios de red, secretaría, administración, información, etc.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Generalidades

La correcta gestión de los servicios del Centro se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de las titulaciones que se imparten bajo el control y responsabilidad del mismo. El momento actual exige a la Universidad una eficiente

gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Por ello debe existir una perfecta coordinación entre los responsables de los servicios que se presten, los equipos directivos de los Centros y los responsables directos de la coordinación de las titulaciones.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro identificará anualmente las necesidades de servicios que son necesarios para la realización de las actividades programadas en la planificación de la enseñanza - aprendizaje de las titulaciones que se imparten bajo la responsabilidad del centro. Este informe será remitido a la administración del campus.

Desde las administraciones de campus se realiza un análisis de las necesidades de servicios de las titulaciones y en función de éstas y de los recursos disponibles se realiza una propuesta de prestación de servicios a los equipos de dirección de los Centros. Estos servicios podrán prestarse por unidades administrativas propias de la UCA o por empresas subcontratadas para ello.

La propuesta será revisada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Este proceso de revisión, al igual que la propuesta desde la administración de campus, debe entenderse como un diálogo entre los distintos agentes implicados con idea de que pueda obtenerse una propuesta que cubran los objetivos en la mayor extensión.

La propuesta revisada será remitida a la Junta de Centro. En caso de no cubrirse las necesidades de servicios en las actuaciones anteriores, la Junta de Centro aprobará un informe que será remitido por Decano/Director al V. de Ordenación Académica y Gerencia comunicándole esta circunstancia y en que medida podría afectar a la docencia planificada.

Al final del curso académico el Coordinador de la Titulación realizará un informe de los servicios prestados a la Titulación así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, que será remitido a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro que elaborará un informe de valoración en el que constará las propuestas de mejora que considere con el objetivo de subsanar las debilidades detectadas.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y medición de este proceso se utilizarán, inicialmente, indicadores de satisfacción con los servicios, así como quejas y reclamaciones. En el futuro conforme se desarrollen los procesos administrativos de las Unidades Administrativas y el soporte informático necesario se añadirán otros indicadores relacionados con los resultados de rendimiento y actividad de los servicios prestados:

- ISGI_PA06_01 - Índice de satisfacción de los usuarios de los Servicios prestados a la titulación.

7. ARCHIVO

Código	Identificación del Registro	Fecha (*)	Respons. (**)	T. (***)
RSGL-	Propuesta justificada de necesidades	Junio	Comisión de Garantía	6 años

PA06-01	de servicios para el desarrollo de las actividades formativas planificadas	año (-1)	de Calidad	
RSGI-PA06-02	Propuesta de servicios para el desarrollo de las actividades formativas planificadas	Junio año (-1)	Decano / Director	6 años
RSGI-PA06-03	Informe sobre consecuencias docentes de la ausencia de servicios y propuestas para minimizarlas	Septiem b. año (-1)	Decano / Director	6 años
RSGI-PA06-04	Ficha de incidencias con la gestión de los servicios	Todo el curso	Coordinador del Título	6 años
RSGI-PA06-05	Informe de análisis y evaluación sobre los servicios utilizados en la titulación	Mayo	Coordinador del Título	6 años
RSGI-PA06-06	Valoración de los servicios utilizados para la actividad formativa y propuestas de mejora.	Mayo	Comisión de Garantía de Calidad	6 años

(*). Fecha aproximada para disponer del documento y subirlo a la aplicación WEB.

(**). Responsable principal de la elaboración del documento

(***). Tiempo de conservación

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):

- Analizar la planificación docente y las necesidades de servicios que serán necesarios para el desarrollo de las actividades formativas planificadas con el objetivo de que se pueda impartir la docencia con las debidas garantías.
- Revisar la propuesta de servicios recibida desde la Administración de Campus para apoyar a las actividades formativas planificadas.
- Proponer el informe a la Junta de Centro sobre las consecuencias docentes de la ausencia de algún servicio y de las medidas tomadas para minimizar sus efectos sobre la actividad docente.
- Realizar la valoración del informe de evaluación del CT sobre los servicios utilizados en la titulación y las propuestas de mejora que sean necesarias.

Administración del Campus:

- Actuar como coordinador/responsable de los servicios generales que presta la Universidad en cada Campus, analizando la viabilidad de las solicitudes recibidas del conjunto de titulaciones y planificando la mejor manera de dar respuesta a las mismas.
- Realizar la propuesta de servicios para el desarrollo de las actividades formativas planificadas
- Realizar el control de la prestación de los servicios funcionando como "ventanilla única".

Coordinador de Titulación:

- Análisis y evaluación de los servicios utilizados para el desarrollo de la actividad docente.

Decano / Director

- Remitir a la Gerencia y V. Ordenación Académica el informe a la Junta de Centro sobre las consecuencias de la ausencia de algún servicio y de las

medidas tomadas para minimizar sus efectos sobre la actividad docente una vez visto y con el VºBº de la Junta de Centro.

9. FLUJOGRAMA

PA06 - Proceso para la gestión de servicios

