



ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
5. RENDICIÓN DE CUENTAS
6. REGISTROS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/2008	Edición inicial
01	Julio de 2020	Revisión de toda la documentación del sistema de calidad para adaptarla al modelo AUDIT 2018

Elaborado/ Revisado por:	Aprobado por:
Juan Francisco Mesa Sanz Decano de la Facultad de Filosofía y Letras Francisco José Torres Alfosea Vicerrector de calidad e innovación educativa Fecha: Julio de 2020	Manuel Palomar Sanz Rector Fecha: Julio de 2020



1. Objeto

Definir las etapas para optimizar la gestión los servicios prestados por la UA a través de los servicios centrales, servicios propios de cada Centro y de los servicios prestados mediante contrataciones externas.

2. Ámbito de aplicación

Todas las actividades que desarrolla la UA para la gestión y control de los servicios prestados.

3. Responsables y responsabilidades

Vicerrectorado con competencias en campus (VC)¹:

- Establecer las directrices anuales de actuación.
- Velar por el cumplimiento de las condiciones establecidas en el pliego de contratación.

Equipo Directivo del Centro (EDC):

- Determinar necesidades de servicios.
- Informar a la Junta de Centro de los resultados de los servicios.

Gerencia:

- Análisis y propuesta de mejoras de los servicios

Responsables de los servicios centralizados:

- Analizar la información proporcionada por la UTC y establecer acciones de mejora.

Comisión de Calidad del Centro (CCC):

- Analizar y propuesta de mejoras de los servicios

4. Descripción del proceso

El Equipo Directivo de la UA a través del vicerrectorado con competencias en campus identifica necesidades de servicios y define las actuaciones que los servicios, tanto a nivel centralizado de la UA como a nivel de centro, deben prestar teniendo en cuenta el plan estratégico de la UA.

Las personas responsables de los servicios centralizados de la UA llevan a cabo sus actividades de acuerdo con sus procedimientos, su carta de servicios y las normativas

¹ Nota metodológica: Como documento técnico, se recurre al uso de abreviaturas como forma de simplificar la documentación, igualmente, se utiliza la cursiva para marcar gráficamente la aparición de documentos o registros.



establecidas para los servicios de la UA. A partir de aquí, Gerencia realiza el seguimiento de los servicios en base a:

- El análisis de los resultados que las personas responsables de los servicios realizan del seguimiento de las cartas de servicios, de los resultados que ofrece la *Encuesta de Satisfacción con el Servicio (UTC02)* y del tratamiento de las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas.
- Las acciones de mejora propuestas por las personas responsables de los servicios en base al análisis de resultados realizados.

En el caso de servicios propios del Centro (no centralizados de la UA), el equipo directivo del centro difunde las actividades de los servicios prestados por su Centro a través de su web y la comisión de calidad del centro analiza y mejora los servicios siguiendo los procedimientos *Revisión, análisis y mejora continua del SC (PE03)* y *Desarrollo y seguimiento de las enseñanzas (PC01)*. En este caso:

- Analiza la información:
 - Proporcionada por el personal del propio servicio que recoge a través de las sugerencias, reclamaciones o quejas recibidas.
 - De los resultados de la *Encuesta de Satisfacción con el Servicio (UTC02)* elaborada, bienalmente, por la UTC y remitida a la comisión de calidad del centro.
 - De otros grupos del centro (profesorado, comisión de calidad del centro ...).
- Define acciones de mejora que refleja en los informes de seguimiento.
- Difunde los resultados del análisis y mejora de los servicios a través de los informes de seguimiento e informa a la Junta de Centro para posibles revisiones de las políticas y actuaciones realizadas por los servicios del Centro.

Además, el vicerrectorado con competencias en campus realiza un seguimiento de los contratos de prestación de servicios a través de las contrataciones externas como son: cafeterías, jardinería, seguridad... En el caso de otras contrataciones como la compra de material, equipos de investigación..., el vicerrectorado comprueba que se cumple el pliego de condiciones.

5. Rendición de cuentas

En el caso de los servicios centrales, Gerencia, da publicidad a los resultados de la *Encuesta de Satisfacción con el Servicio (UTC02)* así como de los indicadores de la Carta de Servicios a través de la web de los centros, servicios y de la UTC.

Sobre los servicios de centro, el equipo directivo del centro informa a la Junta de Centro de los resultados de los servicios del centro y publica los informes de seguimiento según el procedimiento *Información pública y rendición de cuentas (PC07)*.

Sobre los servicios externalizados, la UA mantiene información actualizada de las contrataciones externas vigentes, así como, en algún caso, de los resultados de estudios



realizados sobre el nivel de satisfacción de algunas concesiones administrativas (por ejemplo, *Encuesta de satisfacción de las Cafeterías de la UA*).

6. Registros

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Plan estratégico de la UA	Electrónico y/o papel	VC	Indefinido
Cartas de servicios	Electrónico	Responsable servicio/UTC	Indefinido
Informes de seguimiento del Centro	Electrónico y/o papel	Responsable calidad centro (RCC)	Indefinido
Encuesta de Satisfacción con el Servicio (UTC02)	Electrónico	Responsable servicio/UTC	Indefinido