

INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
5. FORMATOS
6. REGISTROS
7. RENDICIÓN DE CUENTAS
8. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de Flujo

| RESUMEN DE REVISIONES | | |
|-----------------------|----------|-----------------|
| Número | Fecha | Modificaciones |
| 00 | 22/10/10 | Edición inicial |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| Elaborado y revisado por: | | Aprobado por: | |
|--|--|--|--|
| Fdo.: Yolanda Villacampa Esteve Subdirectora de Calidad e Innovación Educativa Fecha: 22/10/2010 | Fdo.: M ^a Cecilia Gómez Lucas Vicerrectora de Planificación Estratégica y Calidad Fecha: 22/10/2010 | Fdo.: Fernando Llopis Pascual Director de la EPS Fecha: 22/10/2010 | Fdo.: Ignacio Jiménez Raneda Rector de la UA Fecha: 22/10/2010 |

| | | |
|---|---|--|
|  <p data-bbox="247 203 475 262">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> | <p data-bbox="571 170 1023 208">GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p> | <p data-bbox="1109 100 1348 246">Código: PA07 Revisión: 00 Fecha: 22/10/10 Página 2 de 6</p> |
|---|---|--|

1. OBJETO

Definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Equipo Decanal/Directivo y/o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

1. Definir las necesidades de servicios (cafetería, reprografía,...) a prestar para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en el Centro.
2. Definir y diseñar la prestación de nuevos Servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados.
3. Gestionar los servicios que se prestan.
4. Mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
5. Informar de los resultados de la Gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que el Centro realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición y actualización, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que el Centro presta para todas las Enseñanzas que se imparten en el mismo.

Se aplica por tanto 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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovido por ENQA.
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Programas AUDIT (ANECA) para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.
- Sistemáticas y/o Normativas ya establecidas en los Centros y Generales de la Universidad de Alicante para establecer necesidades, planificar consecución, gestionar las adquisiciones y las existencias, y seguir los resultados de los recursos materiales y servicios universitarios prestados en los Centros. Tanto en el caso de servicios propios del Centro (Secretaría, Conserjería, etc.), como si se trata de servicios centralizados para el conjunto de la UA.

| | | |
|---|---|--|
|  <p data-bbox="247 203 475 262">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> | <p data-bbox="571 170 1023 208">GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p> | <p data-bbox="1110 103 1347 248">Código: PA07 Revisión: 00 Fecha: 22/10/10 Página 3 de 6</p> |
|---|---|--|

- En el caso de los servicios prestados directamente por los Servicios propios de la UA, se tendrán en cuenta:
 - a) Los distintos Planes estratégicos elaborados por los propios servicios.
 - b) El plan de edición y reedición de cartas de servicios.
 - c) Los diferentes planes de mejora elaborados por el correspondiente servicio, y del seguimiento de la gestión de conjunto de servicios que realiza la Gerencia.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Carta de Servicios.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Los equipos directivos de la UA y del Centro definen los objetivos y las actuaciones que los servicios, tanto de estructura central como a nivel de Centro, deben prestar. Todo ello de acuerdo con la Planificación Estratégica de la UA y con el Plan Estratégico de la Gerencia.

Los responsables de los respectivos servicios llevarán a cabo la planificación de las actuaciones a desarrollar por los servicios, que se reflejará siguiendo un proceso de derivación, en su propio Plan Estratégico.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro será la responsable de garantizar la difusión, tanto interna como externa, de los objetivos y actividades de los servicios prestados por el Centro. Para ello se difundirán vía web de la UA y del respectivo Centro los diferentes planes estratégicos; y por los medios que se consideren más apropiados las respectivas cartas de servicios.

La ejecución de las actuaciones planificadas será responsabilidad del personal de cada servicio dentro de cada área de actividad. Todo ello de acuerdo con los diferentes procedimientos e instrucciones elaborados por la UA.

Del desarrollo y resultados sobre la prestación de los diferentes servicios se recogerá información, por el personal del propio servicio bien a través de las sugerencias, reclamaciones o quejas presentadas; o bien, y a través de la realización de encuestas de satisfacción de usuarios realizadas por la Unidad Técnica de Calidad. La UTC elaborará la información sobre cumplimiento de objetivos e indicadores, e igualmente elaborará los informes sobre las encuestas de satisfacción a usuarios realizadas. Todo ello servirá como información a incorporar al procedimiento PM01 de Revisión, análisis y mejora continua del SGIC.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro analizará los resultados de cada uno de los Servicios del Centro, determinará su adecuación a las necesidades del Centro, y planteará, en su caso, la posible revisión de la política y actuaciones sobre los servicios a la Junta de Centro.

| | | |
|---|---|---|
|  <p data-bbox="247 199 475 255">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> | <p data-bbox="571 170 1023 203">GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p> | <p data-bbox="1109 98 1345 241">Código: PA07 Revisión: 00 Fecha: 22/10/10 Página 4 de 6</p> |
|---|---|---|

Finalmente la Comisión de Garantía de Calidad del Centro rendirá cuenta a las partes implicadas a través de informes, memorias y publicaciones, con lo que se completará el seguimiento de la gestión de los servicios del Centro.

5. FORMATOS

No se especifican formatos en este procedimiento.

6. REGISTROS

| Registros | Soporte | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|--------------------------------------|---------------------|------------------------------|------------------------|
| Plan estratégico de la UA | Electrónico y papel | Vicerrector de Planificación | 6 años |
| Planes estratégicos de los servicios | Electrónico y papel | Responsable servicio | 6 años |
| Actas CGC del Centro | Electrónico y papel | Coordinador de Calidad | 6 años |
| Actas de la Junta de Centro | Electrónico y papel | Secretario de Centro | 6 años |

7. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Junta de Centro será informada de los resultados más significativos de los distintos servicios del Centro y de su adecuación a las necesidades del mismo.

8. ANEXOS

Anexo 1. Diagrama de Flujo



