



# GESTIÓN DE SERVICIOS

---

P05/SP02

### DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

<b>Nombre:</b> Gestión de Servicios		
<b>Código:</b> P05/SP02	<b>Revisión:</b> 1	<b>Fecha:</b> 08/02/2019
<p><b>Descripción:</b> Subproceso establecido para definir la gestión de los servicios en la Universidad Europea del Atlántico. Se incluye y responde a la Directriz AUDIT “Gestión de Recursos Materiales y Servicios”, dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria. Esta directriz hace referencia a los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad diseñar, gestionar y mejorar los servicios y los recursos para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.</p>		
<b>Propietario:</b> Gerencia		

### RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
A	25/11/2013	Borrador inicial	Todas
00	24/04/2014	Añadido Propietario/Responsables/Descripciones	Todas
01	08/02/2019	Incluidas definiciones y descripción del proceso y eliminado desarrollo, modificado diagrama de flujo según proceso real, actualizado indicadores y archivo	Todas

## Índice

1. Definición .....	4
1.1. Objeto .....	4
1.2. Cliente(s) .....	4
1.3. Alcance .....	4
1.4. Referencias .....	4
1.5. Definiciones .....	4
2. Descripción del proceso .....	5
3. Diagrama de flujo.....	6
4. Responsabilidades .....	7
5. Conexión con otros subprocesos .....	7
6. Seguimiento y medición: Indicadores.....	8
7. Archivo .....	8

## 1. Definición

### 1.1. Objeto

El objeto del siguiente procedimiento es establecer los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad Europea del Atlántico definir las actividades previstas para:

- Definir las necesidades de los servicios de la Universidad que influyen en la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas.
- Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

Responde a la Directriz AUDIT “Gestión de Recursos Materiales y Servicios”, dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria.

### 1.2. Cliente(s)

Todas las personas de la Universidad Europea del Atlántico (Órganos de Gobierno y/o de Representación, PDI, PAS, estudiantes, etc.) que son usuarios de los servicios prestados por la Universidad.

### 1.3. Alcance

Es de aplicación a todas las actividades que la Universidad Europea del Atlántico realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que ésta presta para todas las enseñanzas que se imparten en la misma. Aplica, por tanto, a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones, Consejos, etc. de la Universidad, realizan las actividades descritas anteriormente.

### 1.4. Referencias

-  Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU). Artículo 31 dedicado a la Garantía de Calidad.
-  Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
-  Programa AUDIT (ANECA) para el diseño y la verificación del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad y sus enseñanzas.
-  Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos privados.

### 1.5. Definiciones

No se incluyen definiciones específicas para este proceso.

## 2. Descripción del proceso

Los responsables de las unidades/departamentos de la Universidad Europea del Atlántico definen las necesidades de servicios y las envían a Gerencia.

Gerencia revisa los servicios contratados y determina los nuevos servicios o modificación de los actuales, en función de las nuevas necesidades que se vayan detectando o el desempeño de los actuales.

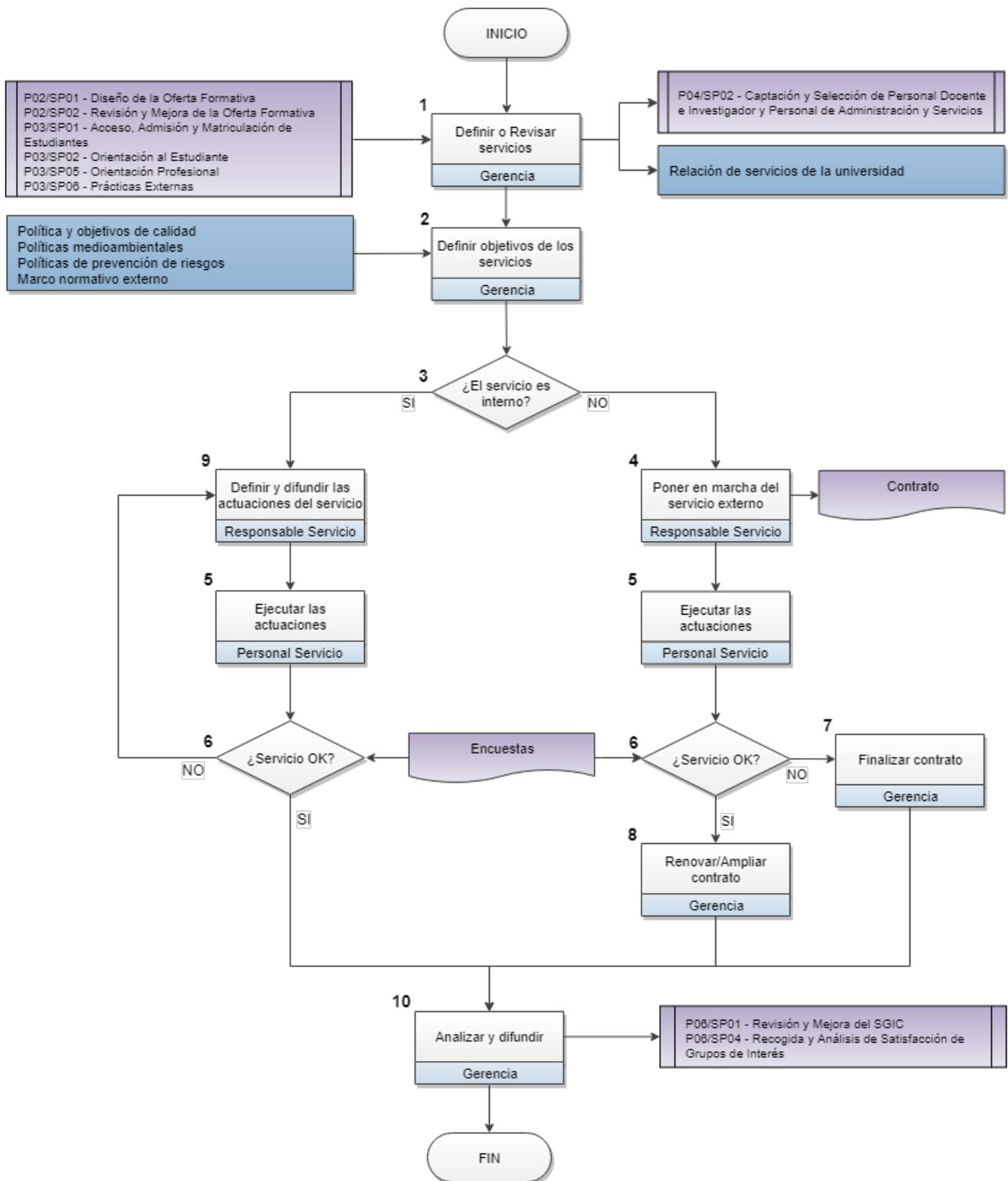
Como resultado de este análisis Gerencia emitirá los objetivos que deben cumplir los diferentes servicios durante su desarrollo en la Universidad y determinará si el servicio puede ser desarrollado por el propio entorno universitario o si es necesaria la contratación externa del mismo, asignando un responsable del servicio.

Cuando el servicio puede desarrollarse por el propio entorno universitario, el Responsable del servicio correspondiente planifica las tareas a llevar a cabo para cumplir con los objetivos fijados por el Rectorado, emitiendo un listado de acciones. El responsable del servicio verificará la correcta implantación del servicio y el cumplimiento del listado de acciones, analizando los resultados e informando a Gerencia del desempeño.

Cuando es necesario contratar el servicio a una empresa externa el Responsable del servicio establecerá un contrato de servicio con la empresa, asegurando el cumplimiento de los objetivos establecidos previamente por el Rectorado. El responsable del servicio verificará la correcta implantación del servicio y el cumplimiento del contrato, analizando los resultados e informando a Gerencia del desempeño.

Gerencia, según la información disponible, decidirá la renovación o ampliación del contrato, la necesidad de externalización del servicio en caso de desarrollo interno previo, o la finalización del contrato en caso de no llegar a un acuerdo o por incumplimiento de los objetivos fijados en el contrato.

### 3. Diagrama de flujo



#### 4. Responsabilidades

Paso	Gerencia				Responsable Servicio				Personal Servicio			
1		👷										
2		👷										
3	👤	👷										
4						👷						
5								👤	👷			
6	👤					👷				👤		
7		👷										
8		👷										
9			👤			👷						
10		👷					👤					

👤 : Decide - 👷 : Ejecuta - 👤 : Participa - 👤 : Es informado

#### 5. Conexión con otros subprocesos

P02/SP01 - Diseño de la Oferta Formativa

P02/SP02 - Revisión y Mejora de la Oferta Formativa

P03/SP01 - Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes

P03/SP02 - Orientación al Estudiante

P03/SP05 - Orientación Profesional

P03/SP06 - Prácticas Externas

P04/SP02 - Captación y Selección de Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios

P06/SP01 - Revisión y Mejora del SGIC

P06/SP04 - Recogida y Análisis de Satisfacción de Grupos de Interés

## 6. Seguimiento y medición: Indicadores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
IND-116	Satisfacción con los servicios (Estudiantes)
IND-117	Reclamaciones con servicios Externos
IND-122	Reclamaciones con servicios Internos

## 7. Archivo

CÓDIGO FORMATO	IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO	RESPONSABLE CUSTODIA
N/A	Listado de servicios	Gerencia
N/A	Contrato	Gerencia

El soporte de archivo será en papel o digital, y el tiempo de conservación será de seis años.