

GESTIÓN DE SERVICIOS

P05/SP02

CONTROL DE FIRMAS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Gabinete de Calidad y Estudios	Secretario General	Rector
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 24/04/14	Fecha: 24/04/14	Fecha: 24/04/14

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre: Gestión de Servicios.		
Código: P05/SP02	Revisión: 0	Fecha: 24/04/14
Descripción: 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.		
Propietario: Rectorado.		

RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
00	25/11/13	Borrador inicial	Todas
00	24/04/14	Añadido Propietario/Responsables/Descripciones	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. Diagrama de flujo	5
3. Desarrollo	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.

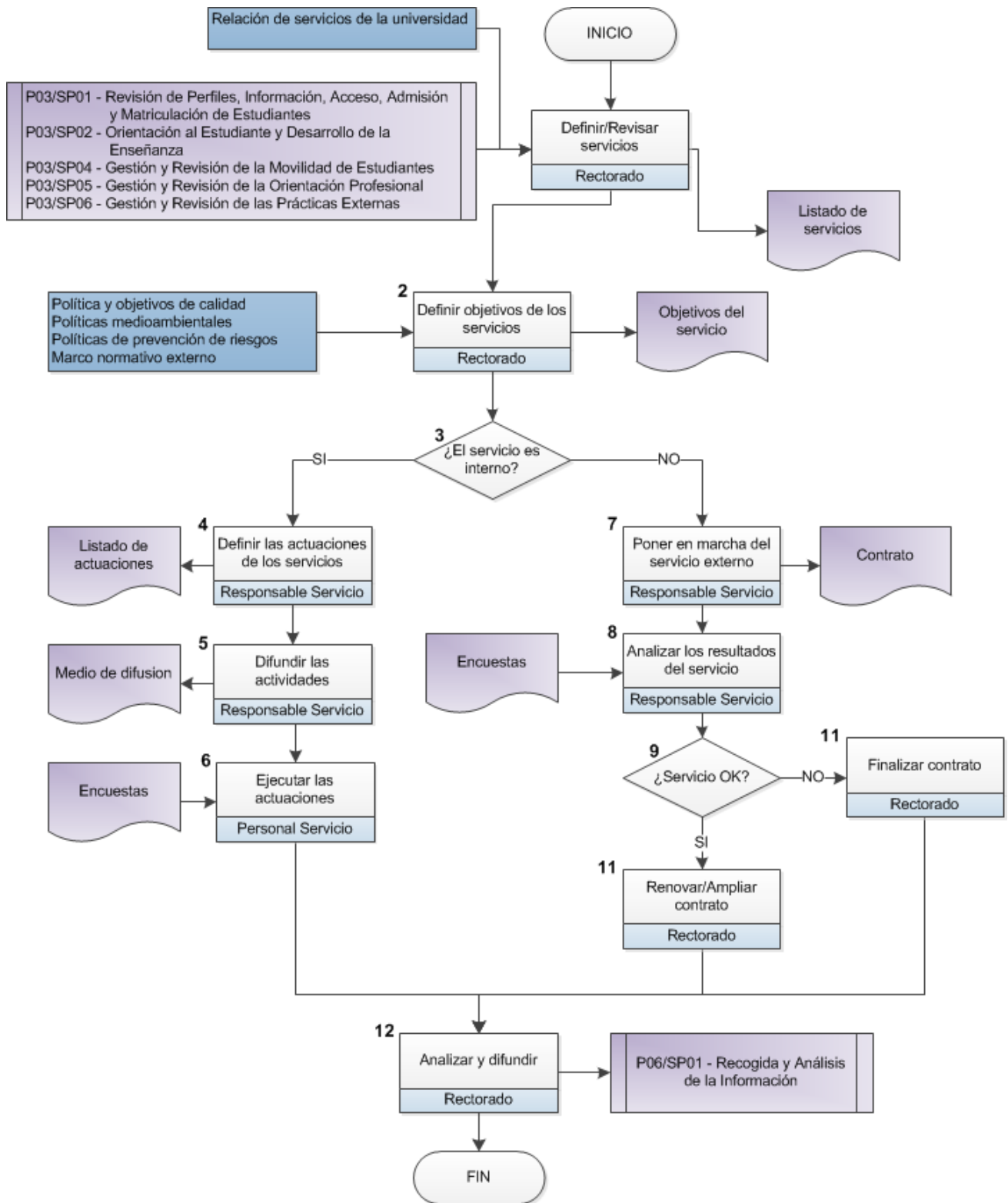
1.4. Referencias

- 🔗 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

Ver documento anexo de Definiciones y Siglas.

2. Diagrama de flujo



3. Desarrollo

PASO	ENTRADA	ETAPAS DEL PROCESO		SALIDA
		ACTIVIDAD	CRITERIOS	
1		Definir/Revisar servicios.	Definir nuevos servicios en función de las nuevas necesidades que se vayan detectando o revisar los ya existentes para garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.	Listado de servicios.
2		Definir objetivos de los servicios.	Se establecerán los objetivos que deberán cubrir los diferentes servicios durante su desarrollo.	Objetivos del servicio.
3		¿El servicio es interno?	Detectar si el servicio se puede prestar desde el propio entorno universitario, o es necesaria la contratación externa del mismo.	
4		Definir las actuaciones de los servicios.	Planificar las tareas a llevar a cabo en cada uno de los servicios para cumplir los objetivos fijados de una forma eficiente y eficaz.	Listado de actuaciones.
5		Difundir las actividades.	Cada servicio determinará la difusión de la información de las diferentes actuaciones a cada grupo de interés implicado.	Medio de difusión.
6	Encuestas.	Ejecutar las actuaciones.	Se implementan las actuaciones planificadas y se recoge la información necesaria para su posterior valoración.	
7		Poner en marcha del servicio externo.	Una vez establecida la necesidad del servicio externo, se llevará a cabo la puesta en funcionamiento por parte de la empresa los objetivos fijados en el contrato.	Contrato.
8	Encuestas.	Analizar los resultados del servicio.	Se analiza de forma objetiva el funcionamiento del servicio prestado.	
9		¿Servicio OK?	Se determina si el servicio prestado ha cumplido con las demandas fijadas en los objetivos.	
10		Renovar/Ampliar contrato.	Se realizará una renovación del contrato si se ha observado un correcto cumplimiento de los objetivos pactados, pudiéndose ampliar con nuevos objetivos.	

PASO	ENTRADA	ETAPAS DEL PROCESO		SALIDA
		ACTIVIDAD	CRITERIOS	
11		Finalizar contrato.	Fin del contrato en el caso de no llegar a un acuerdo entre las partes implicadas, o por incumplimiento de los objetivos fijados en la contratación.	
12		Analizar y difundir.	Realizar un análisis de los datos obtenidos durante el desarrollo del proceso realizado los informes/memorias pertinentes y realizar su difusión.	

4. Responsabilidades

Paso	Rectorado			Responsable Servicio			Personal Servicio		
1		👤							
2		👤							
3	👤	👤							
4					👤				
5					👤				👤
6								👤	
7					👤				
8					👤				
9	👤				👤				
10	👤	👤							
11	👤	👤							
12		👤				👤			

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

5. Conexión con otros subprocesos

P03/SP01 - Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes

P03/SP02 - Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza

P03/SP05 - Gestión y Revisión de la Orientación Profesional

P03/SP06 - Gestión y Revisión de las Prácticas Externas

P05/SP02 - Gestión de Servicios

P06/SP01 - Recogida y Análisis de la Información

6. Seguimiento y medición: Indicadores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
IND-114	Descripción
IND-115	Listado de indicadores de ANECA
IND-116	Encuesta de satisfacción con los servicios
IND-117	SERVICIOS EXTERNOS - Nº reclamaciones/tiempo medio de respuesta
IND-118	SERVICIOS EXTERNOS - Índice de satisfacción con el servicio
IND-119	SERVICIOS EXTERNOS - Nº proveedores renovados con servicio ok
IND-120	SERVICIOS EXTERNOS - Resultados de la evaluación de proveedores
IND-121	SERVICIOS INTERNOS - Índice de satisfacción con el servicio
IND-122	SERVICIOS INTERNOS - Indicadores de servicio definidos en la planificación
IND-123	SERVICIOS INTERNOS - Grado de consecución de la acciones definidas en la planificación

7. Archivo

CÓDIGO FORMATO	IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO	RESPONSABLE CUSTODIA
	Listado de servicios	
	Objetivos del servicio	
	Lista de actuaciones	
	Encuestas	
	Contrato	

El soporte de archivo será en papel e informático, y el tiempo de conservación será de seis años.