
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		CODIF: PA08
---	---	---	------------------------

Procedimiento para la Gestión de los Servicios



1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS/NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. GRUPOS DE INTERÉS
10. DIAGRAMA DE FLUJO
11. FICHA RESUMEN

ANEXOS:

- Plan de Actuación de los Servicios Permanentes del Centro. **IT01-PA08**
- Informe de Resultados de los Servicios Contratados. (No se adjunta dado que es una evidencia generada por Gerencia, no por el Centro) **IT02-PA08**

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
B00	20/12/2007	Edición Inicial (Propuesta General del Área de Calidad)
E01	10/04/2008	Aprobación en Junta de Facultad
E02	28/10/2008	Modificación en respuesta al informe de Evaluación de ACSUG

Elaboración: CGC de la Facultad de Biología Fecha: 31/03/2008	Revisión: CGC de la Facultad de Biología Fecha: 28 /10/2008	Aprobación: Junta de Facultad Fecha: 30 /10 /2008
---	---	---

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>		<p>CODIF: PA08</p>
---	---	---	-------------------------------

1. OBJETO

Definir las actividades realizadas por la Facultad de Biología a través de su Equipo Decanal de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de los servicios de los centros que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en los mismos
- 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.

2. ALCANCE



Todas las actividades en las que la Facultad participa para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que el Centro presta para todas las Enseñanzas que se imparten en el mismo.

3. REFERENCIAS/ NORMATIVAS

- Sistemáticas y/o Normativas ya establecidas en los Centros y Generales de la Universidad de Vigo para establecer necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados en los Centros
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Políticas de Prevención de riesgos.
- Normas provisionales de gestión de los bienes muebles

4. DEFINICIONES

Recursos materiales: las instalaciones en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje (aulas, talleres, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		CODIF: PA08
---	---	---	------------------------

Indicador: medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El Equipo Decanal, junto con el Administrador de Centro definirá las necesidades de los Servicios permanentes del Centro que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en los mismos, establecerá según las mismas el Plan de Actuación en coordinación con Gerencia, que además gestionará la totalidad del proceso en cuanto a los Servicios Contratados (ley de Contratos Administrativos).



El Equipo Decanal informará así mismo de las acciones planificadas para la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad se incluirá la revisión del procedimiento de la gestión de los servicios, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Plan de Actuación de los Servicios Permanentes del Centro (IT01-PA08)	Papel y/o Informático	Secretaria de la Facultad	6 años
Informe de Resultados de los Servicios Contratados (No se adjunta dado que es una evidencia generada por	Papel y/o Informático	Secretaria de la Facultad	6 años

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		CODIF: PA08
---	---	---	------------------------

Gerencia, no por el Centro) (IT02-PA08)			
Herramienta para la medición y análisis de resultados (IN-PA08 E-PM01 QS-PA08)	Papel y/o Informático	Secretaria de la Facultad / Área de Calidad	6 años

8. RESPONSABILIDADES

Equipo Decanal (ED): Revisión y definición de los objetivos de los servicios del centro. Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

Responsables de los servicios: Definición de las actuaciones de los servicios. Planificación de las actuaciones de los servicios.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora.

Personal de los servicios: Ejecución de las acciones planificadas.

Gerencia/Facultad: Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en el centro). Análisis de los resultados de los servicios contratados. Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad de Vigo y el servicio.

Decano: Difusión de los resultados del procedimiento.

9. GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de Interés

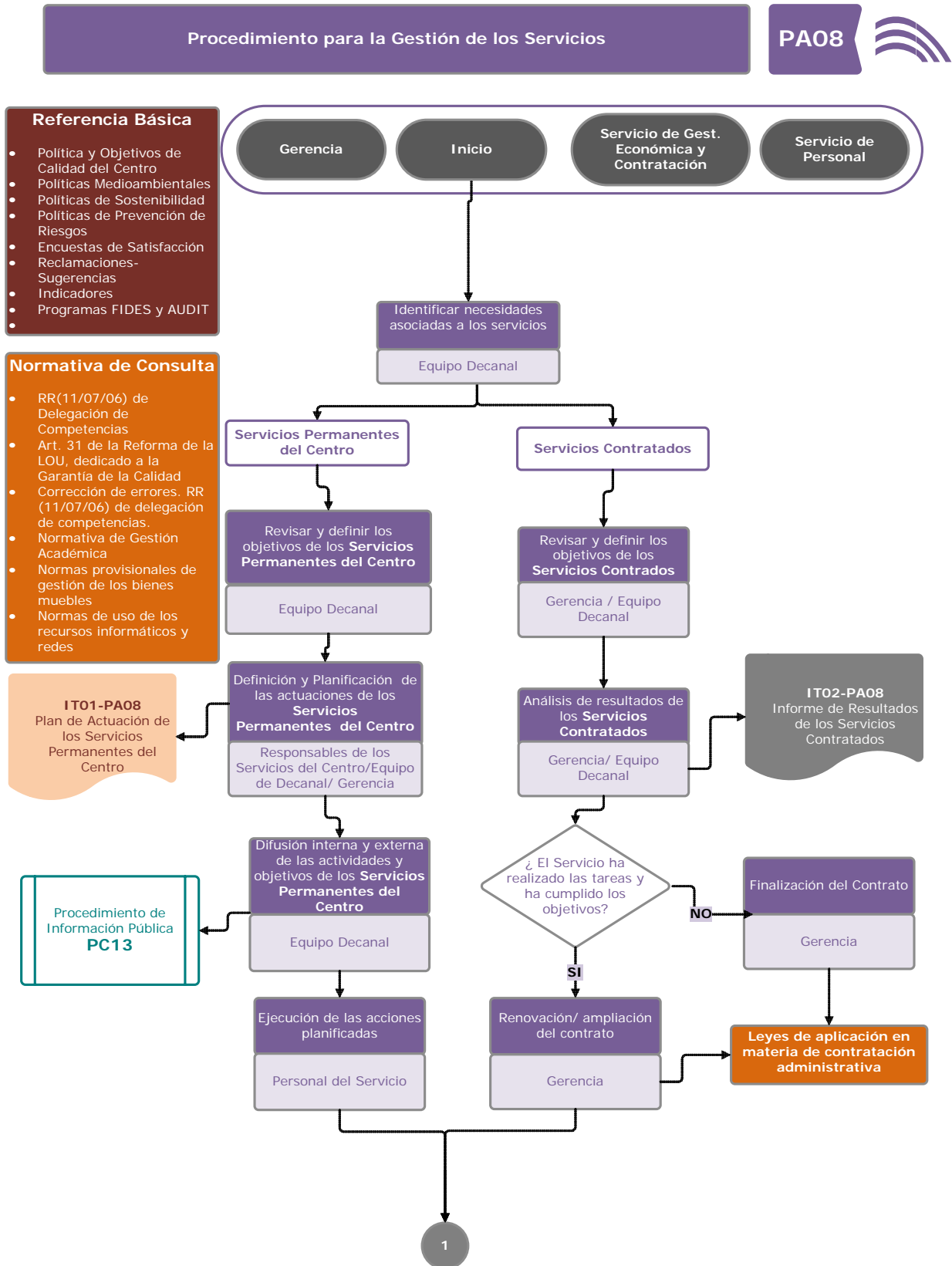
Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos

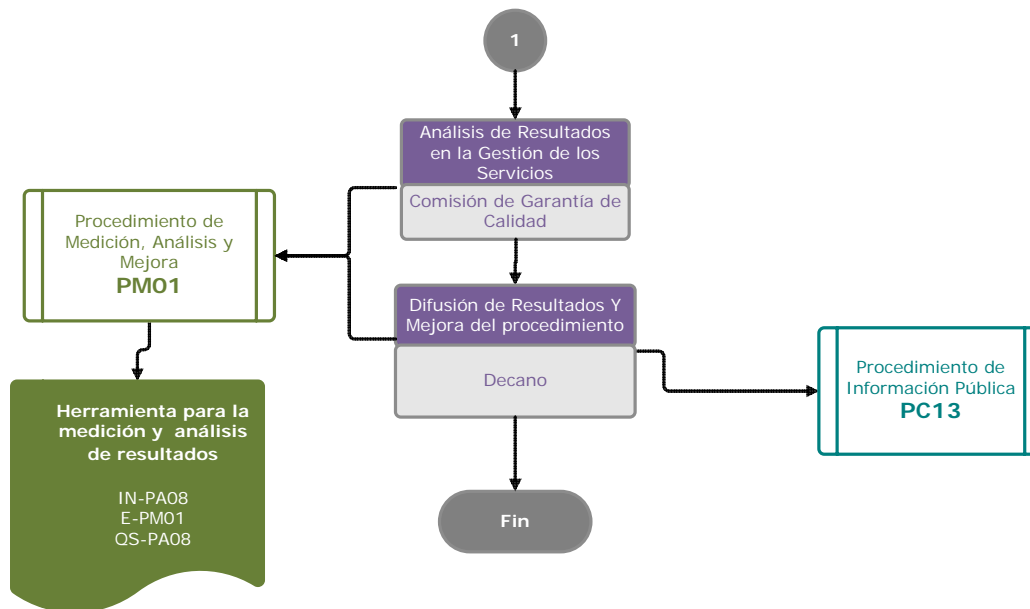
	PE01	PE02	PE03	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	PC13	PA01	PA02	PA03	PA04	PA05	PA06	PA07	PA08	PA09	PM01
<i>Estudiantes</i>	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	P	P
<i>Personal docente-investigador</i>	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	S	S	P
<i>PAS</i>	P	P	S	S	S	S	P	S	P	S	P	P	S	S	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
<i>Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad</i>	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
<i>Empleadores</i>	P	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	S	P
<i>Egresados</i>	P	S	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	P	P
<i>Administraciónes públicas/oraanismos</i>	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P
<i>Sociedad en general</i>	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	S	P	P



Papel Principal P

Papel Secundario S

10. DIAGRAMA DE FLUJO







	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>		<p>CODIF: PA08</p>
---	---	---	-------------------------------

11.FICHA RESUMEN

ÓRGANOS / UNIDADES RESPONSABLES	DISEÑO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Decanal ✓ Administrador-a del Centro
	APROBACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Decanal
	EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Decanal ✓ Administrador-a del Centro ✓ PAS
	SEGUIMIENTO Y MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Decanal ✓ Comisión de Garantía de Calidad ✓ Gerencia
OTROS ÓRGANOS IMPLICADOS (EXTERNOS AL CENTRO)		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerencia. ✓ Servicio de Gestión Económica y Contratación. ✓ Servicio de Personal.
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Estudiantes</u>: a través de sus representantes en la CGC y, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>PDI</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>PAS</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas y desarrollando las acciones administrativas pertinentes. ✓ <u>Egresados</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>Empleadores</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>Administraciones Públicas</u>: Aportando y tomando las decisiones que le competen. ✓ <u>Sociedad en general</u>: Analizando y reaccionando a las acciones establecidas y los resultados obtenidos

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		CODIF: PA08
---	---	---	------------------------

	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>El Equipo Decanal del Centro rendirá cuentas a la Junta de Facultad de las acciones establecidas, de las solicitudes gestionadas. de las respuestas de órganos centrales y del sistema de utilización de los recursos.</p>
	MECANISMOS TOMA DE DECISIONES	<p>Ver apartados 5 y 6 del procedimiento.</p>
	RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	<p>La Comisión de Garantía de Calidad del Centro y el Coordinador de Calidad con el apoyo del Área de Calidad recogerán la información oportuna analizándola posteriormente.</p> <p>Los distintos Órganos de Gobierno de la Universidad, y Gerencia establecerán por su parte, los mecanismos para la recogida de información y análisis de la información que les facilite el seguimiento de las acciones desarrolladas</p>
	SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA	<p>Tras el análisis de la información, la CGC, junto con el Equipo Decanal elaborarán un informe de resultados, proponiendo las mejoras que se consideren oportunas. La CGC propone así mismo las modificaciones y mejoras al procedimiento cuando sea necesario</p>
	INFORMACIÓN PÚBLICA	<p>El Equipo Decanal, junto con la Comisión de Garantía de Calidad, promoverán la información pública pertinente a la vista de los resultados obtenidos, con la finalidad de mantener un permanente flujo de comunicación con los distintos implicados y grupos de interés.</p> <p>Cuando se trata de comunicaciones que afectan a un grupo o persona concreta serán comunicadas directamente por escrito y/o recogidos en el acta de la reunión correspondiente.</p>



**PLAN DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS PERMANENTES DEL CENTRO
CENTRO: FACULTAD DE BIOLOGÍA**

Definición de los Objetivos de los Servicios		
Servicio		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS



CODIF:
IT01-PA08

Planificación de la Actuación de los Servicios

Servicio

Acción - Actuación	Inicio - Fin de la Actuación	Responsable de su control	Responsable de su ejecución