


 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA08</b></p>
---	---	---	-------------------------------

## 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**

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA08</b></p>
---	---	---	-------------------------------

<b>RESUMEN DE REVISIONES</b>		
<i>Edición</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo de la modificación</i>
E01	<i>Fecha:11/06/09</i>	Elaboración del SGIC de la E.U. de Estudos Empresariais a partir de la Documentación-Marco facilitada por el Área de Calidad de la Universidade de Vigo
E02	<i>Fecha:08/03/10</i>	Modificación en Respuesta al Informe de Evaluación de ACSUG

<i>Elaborado por:</i> Área de Calidad	<i>Revisado por:</i> Comisión de Garantía de Calidad	<i>Aprobado por:</i> Comisión Permanente
<i>Firma:</i>  Ángeles Cancela Carral Directora del Área de Calidade  Fecha:11/03/09	<i>Firma</i>  Patricio Sánchez Bello Presidente de la CGC  Fecha:03/03/10	<i>Firma</i>  Patricio Sánchez Bello Director de la E.U. de Estudos Empresariais  Fecha:08/03/10

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA08</b></p>
---	---	---	-------------------------------

## 1. OBJETO

Definir las actividades en la que participa la E.U. de Estudos Empresariais a través de su Equipo Directivo, de las Comisiones y personas designadas para gestionar sus recursos y servicios.



## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades en las que la E.U. de Estudos Empresariais 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.

Afecta 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. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Política y Objetivos de Calidad del Centro
- Políticas Medioambientales
- Políticas de Sostenibilidad
- Políticas de Prevención de Riesgos
- Encuestas de Satisfacción
- Reclamaciones-Sugerencias
- Indicadores
- Programas FIDES y AUDIT
- Normativas ya establecidas en la E.U. de Estudos Empresariais y Generales de la Universidade de Vigo para establecer necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados en el Centro
- RR(11/07/06) de Delegación de Competencias
- Art. 31 de la Reforma de la LOU, dedicado a la Garantía de la Calidad
- Corrección de errores. RR (11/07/06) de delegación de competencias.

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA08</b></p>
---	---	---	-------------------------------

- Normativa de Gestión Académica
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos
  - Normas provisionales de gestión de los bienes muebles
  - Normas de uso de los recursos informáticos y redes

#### 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.

**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 Directivo, 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 Directivo 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.

 UNIVERSIDADE DE VIGO	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo	CODIF: <b>PA08</b>
--	---	---	-----------------------

## 7. ARCHIVO

Se utilizará para el archivo, gestión y control de los documentos y evidencias, la aplicación informática puesta a disposición del Centro por el Área de Calidad a través del siguiente enlace:

<http://vicntc.uvigo.es/calidad/index.php>

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	Secretaría del Centro	6 años
Herramienta para la medición y análisis de resultados (IN-PA08 E-PM01 QS-PA08)	Papel y/o Informático	Secretaría del Centro / Área de Calidad	6 años

## 8. RESPONSABILIDADES



**Equipo Directivo (ED):** Identificará las necesidades asociadas a los servicios. Junto con el-la **Administrador-a del Centro** y **Gerencia** definirá los objetivos de los servicios, difundiendo dicha información

**Responsables de los Servicios/ Administrador-a del Centro:** Planificación de las actuaciones de los servicios.

**Personal de los servicios:** Ejecución de las acciones planificadas.

**Gerencia:** 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 Universidade de

**Comisión de Garantía de Calidad/Coordinador de Calidad/Equipo Directivo:** Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora.

 UNIVERSIDADE DE VIGO	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	 Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo	CODIF: <b>PA08</b>
--	---	---	-----------------------

## 9. GRUPOS DE INTERÉS

### Grupos de Interés

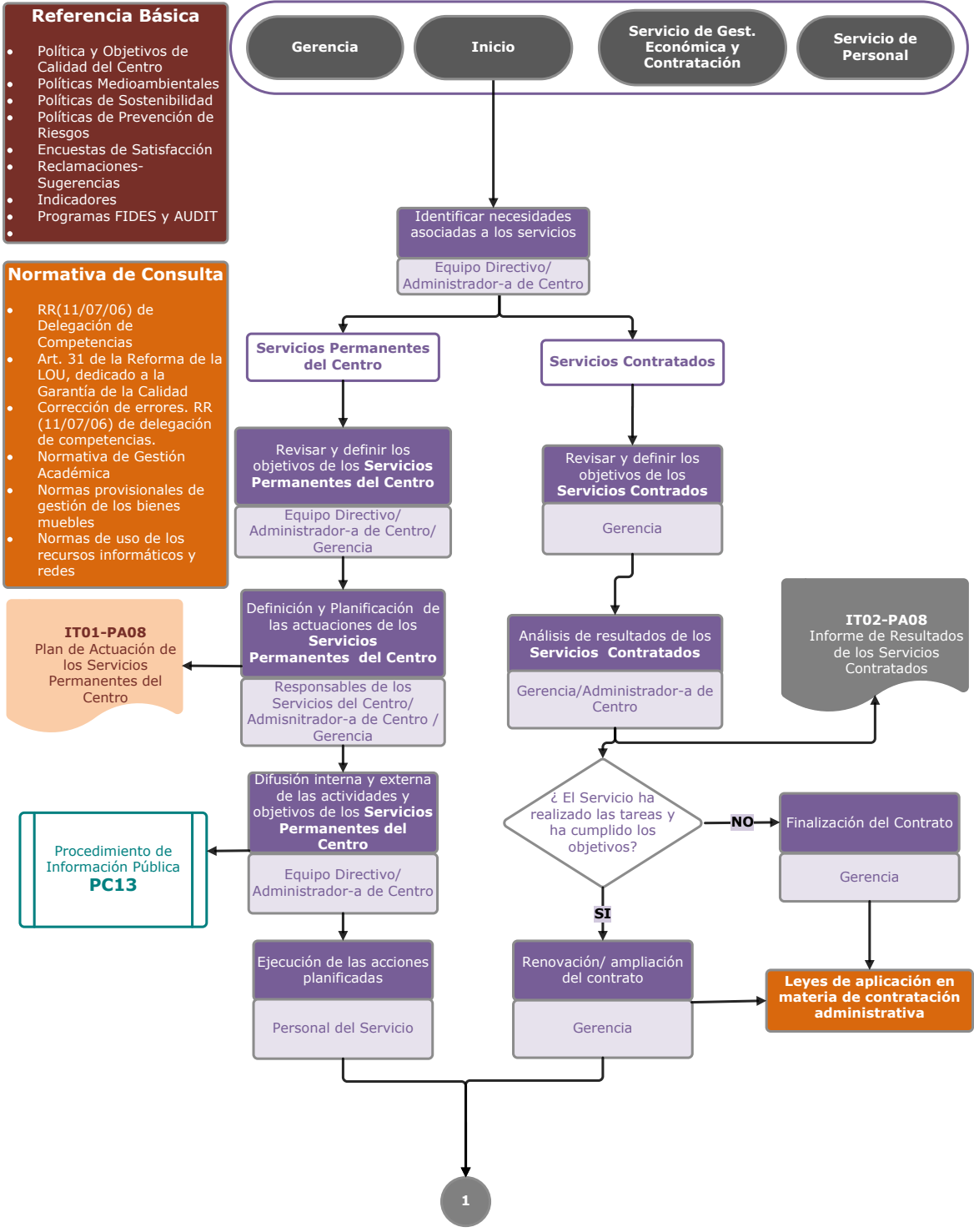
#### Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos



	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	<b>S</b>	P	P
<i>Personal docente-investigador PAS</i>	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	<b>S</b>	S	P
<i>Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad</i>	P	P	S	S	S	S	P	S	P	S	P	P	S	S	S	P	P	P	P	P	P	P	P	<b>P</b>	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	<b>S</b>	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	<b>S</b>	P	P
<i>Administraciones públicas/organismos Sociedad en general</i>	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	P	<b>P</b>	P	P
	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	<b>S</b>	P	P

*Papel Principal* P

*Papel Secundario* S

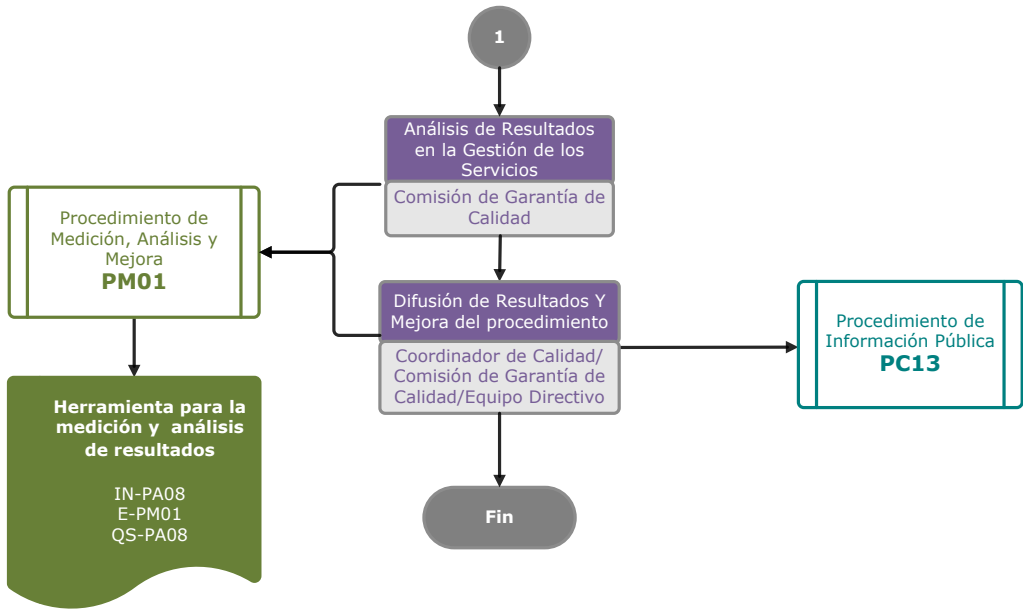
### 10. DIAGRAMA DE FLUJO





 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA08</b></p>
---	---	---	-------------------------------

**Procedimiento para la Gestión de los Servicios**

**PA08**







 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA08</b></p>
---	---	---	-------------------------------

## 11.FICHA RESUMEN

<b>ÓRGANOS / UNIDADES RESPONSABLES</b>	<b>DISEÑO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Directivo</li> <li>✓ Administrador-a del Centro</li> </ul>
	<b>APROBACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Directivo</li> </ul>
	<b>EJECUCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Directivo</li> <li>✓ Administrador-a del Centro</li> <li>✓ PAS</li> </ul>
	<b>SEGUIMIENTO Y MEJORA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Directivo</li> <li>✓ Comisión de Garantía de Calidad</li> <li>✓ Gerencia</li> </ul>
<b>OTROS ÓRGANOS IMPLICADOS (EXTERNOS AL CENTRO)</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gerencia.</li> <li>✓ Servicio de Gestión Económica y Contratación.</li> <li>✓ Servicio de Personal.</li> </ul>
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <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.</li> <li>✓ <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.</li> <li>✓ <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.</li> <li>✓ <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.</li> <li>✓ <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.</li> <li>✓ <u>Administraciones Públicas</u>: Aportando y tomando las decisiones que le competen.</li> <li>✓ <u>Sociedad en general</u>: Analizando y reaccionando a las acciones establecidas y los resultados obtenidos</li> </ul>

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: <b>PA08</b></p>
---	---	---	-------------------------------

<p><b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b></p>	
<p><b>MECANISMOS TOMA DE DECISIONES</b></p>	<p>Ver apartados 5 y 6 del procedimiento.</p>
<p><b>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b></p>	<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. 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>
<p><b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA</b></p>	<p>Tras el análisis de la información, la CGC, junto con el Equipo Directivo 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>
<p><b>INFORMACIÓN PÚBLICA</b></p>	<p>El Equipo Directivo, junto con el/la Coordinador-a de Calidad y 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. 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>