

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

En el diagrama de flujo figuran evidencias resaltadas en color gris que no genera el Centro si no órganos externos al mismo

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>ESCOLA TÉCNICA SUPERIOR DE ENXEÑEIROIS INDUSTRIAIS DE VIGO</p>	<p>CODIF: PA08</p>
---	---	--	-------------------------------

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
B00	20/12/2007	Edición Inicial (Propuesta General del Área de Calidad)
E01	13/05/2008	Aprobación del SGIC adaptado al Centro.
E02	17/11/2008	Modificación en respuesta al informe de Evaluación de ACSUG

<p>Elaboración:</p> <p><i>CGC de la ETS de Enxeñeiros Industriais</i></p> <p>Fecha: 13/05/2008</p>	<p>Revisión:</p> <p><i>CGC de la ETS de Enxeñeiros Industriais</i></p> <p>Fecha: .06/11/2008</p>	<p>Aprobación:</p> <p><i>Comisión Permanente</i></p> <p>Fecha: 17/11/2008</p>
--	--	---

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>		<p style="text-align: center;">CODIF: PA08</p>
---	---	--	---

1. OBJETO

Definir las actividades en la participa la E.T.S de Enxeñeiros Industriais a través de su Equipo Directivo, de las Comisiones y personas designadas para gestionar sus recursos servicios:

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades en las que la E.T.S de Enxeñeiros Industriais 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

- 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.

4. DEFINICIONES

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).

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

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.

7. ARCHIVO

La E.T.S de Enxeñeiros Industriais cuenta con una aplicación informática, facilitada por el Área de Calidad que facilita el archivo, la gestión y el control de los documentos y evidencias así como la gestión de los cambios producidos en los mismos.

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 IRS-PA08)	Papel y/o Informático	Secretaría del Centro / Área de Calidad	6 años

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>		<p style="text-align: center;">CODIF: PA08</p>
---	---	--	---

8. RESPONSABILIDADES

Equipo Directivo/Administrador-a de Centro: 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: Revisión y definición de los objetivos de los servicios (que desarrollan su actividad en el centro). Análisis de los resultados de los servicios. Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad de Vigo y el servicio contratado

9. GRUPOS DE INTERÉS

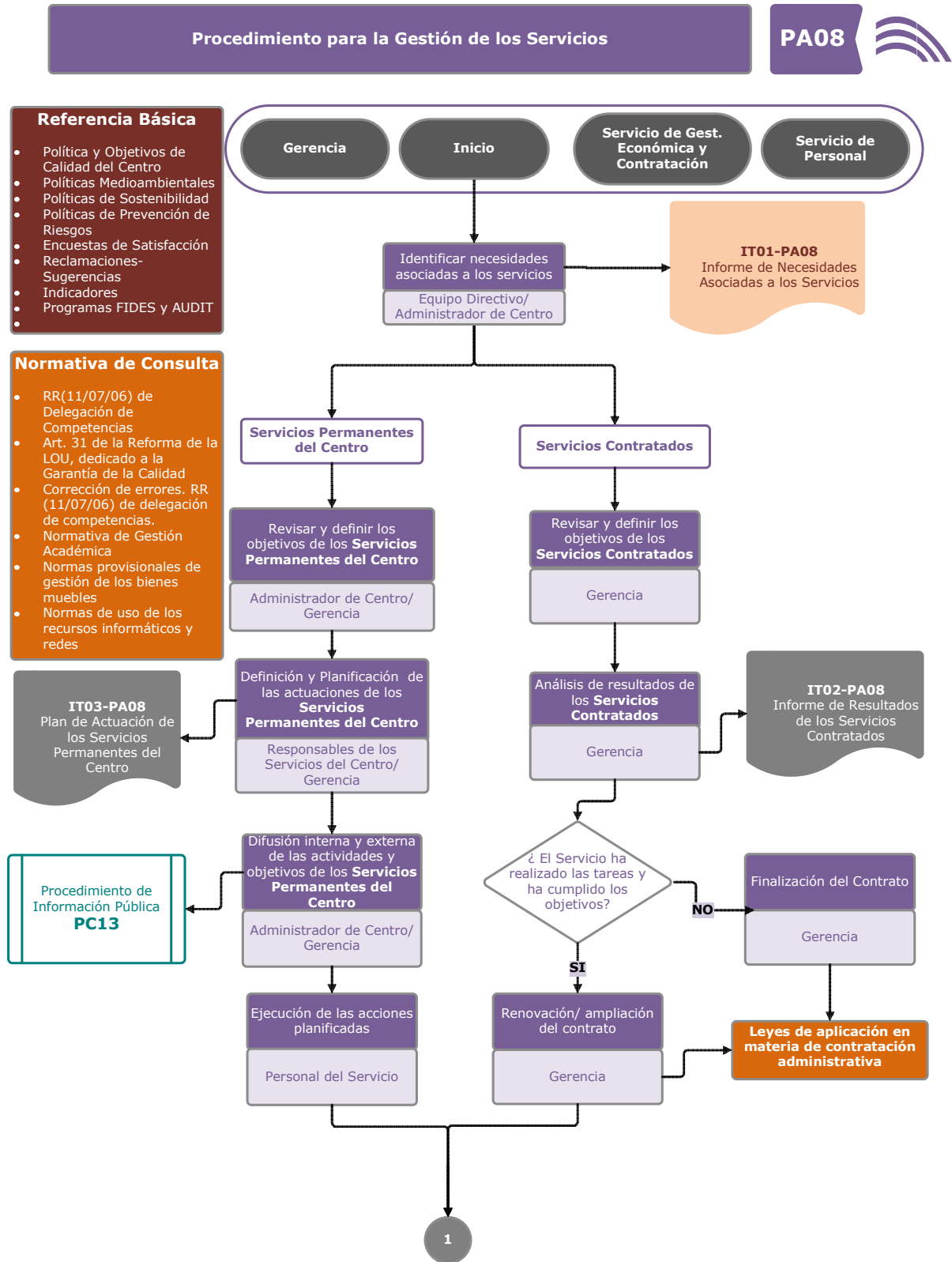
Grupos de Interés

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/organismos</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

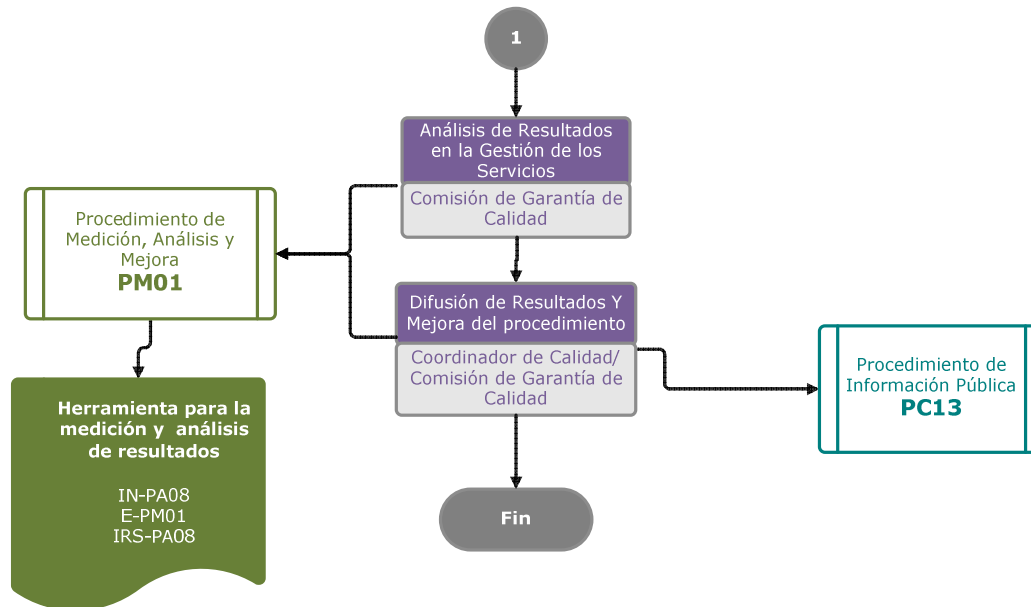
<i>Papel Principal</i>	P
<i>Papel Secundario</i>	S

10. DIAGRAMA DE FLUJO



Procedimiento para la Gestión de los Servicios

PA08



11.FICHA RESUMEN

ÓRGANOS / UNIDADES RESPONSABLES	DISEÑO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Directivo ✓ Administrador-a del Centro
	APROBACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Directivo
	EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Directivo ✓ Administrador-a del Centro ✓ PAS
	SEGUIMIENTO Y MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Directivo ✓ Comisión de Garantía de Calidad ✓ Coordinador 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>La Rendición de Cuentas referida a este procedimiento corresponde principalmente al Área Económica y a Gerencia.</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 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>
INFORMACIÓN PÚBLICA	<p>El Equipo Directivo, junto con el Coordinador de Calidad y la Comisión de Garantía de Calidad, promoverá 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>



INFORME DE NECESIDADES ASOCIADAS A LOS SERVICIOS

CENTRO: E.T.S DE ENXEÑEIRO S INDUSTRIAIS

NECESIDADES DETECTADAS	
Servicio	
Necesidades	Solicitud

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p>	 <p>ESCOLA TÉCNICA SUPERIOR DE ENXEÑEEROS INDUSTRIAIS DE VIGO</p>	<p>CODIF: IT01-PA08</p>
--	---	--	------------------------------------

Fecha y Firma