

ÍNDICE

1. OBJETO.
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.
4. DEFINICIONES.
5. RESPONSABILIDADES.
6. DESARROLLO.
7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA.
8. EVIDENCIAS.
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO.
11. FICHA RESUMEN

PA07-Anexo01. Modelo de acta


PA07-Anexo02. Informe de evaluación de servicios

RESUMEN DE REVISIONES

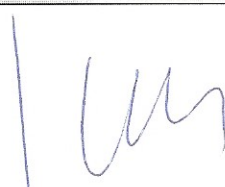
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial
1	30/04/13	Actualización del procedimiento y anexos

Elaborado por:

Revisado por:



Fdo.: Miguel Ángel González Valeiro
 Director de la Unidad Técnica de Calidad
 Fecha: 30/04/2013



Fdo. _____
 Gerente
 Fecha: 30/04/2013

Aprobado por:



Fdo.: Xosé Luis Armesto Barbeito
 Rector de la Universidade de A Coruña
 Fecha: 29/05/2013

**1. OBJETO.**

El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Economía y Empresa garantiza la correcta gestión de los servicios que presta a la comunidad universitaria, tanto de gestión interna (“internos”) como contratados a empresas externas (“externos”), así como su mejora continua, para estar adaptada permanentemente a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento es de aplicación a la gestión de la prestación de todos los servicios dependientes de este centro.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril.
- Estatutos de la UDC.
- Ley de Contratos del Estado.
- Planificación estratégica del Centro.
- Normativa de contratación de servicios.

4. DEFINICIONES.

No se considera necesaria su inclusión.

5. RESPONSABILIDADES.

Servicio de Patrimonio, Inventario y Gestión Económica: gestionar los contratos con servicios externos al centro.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios de forma coordinada con la UTC.

Unidad Técnica de Calidad (UTC): evaluar los servicios de los Centros de la UDC y enviar a cada uno de ellos el informe correspondiente. Evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios de forma coordinada con la CGC.



Vicedecano responsable de Calidad: revisar la información que le envía la UTC referente a la evaluación de cada uno de los servicios de su Centro y enviar esta a la CGC.

Equipo Directivo(ED: informar a la Junta de Centro (JC) y a Gerencia sobre los resultados y las acciones emprendidas para la mejora de los servicios.

6. DESARROLLO.

Los Centros de la UDC disponen de dos tipos de servicios:

- ✓ Servicios externos: que son aquellos que se contratan al exterior a través de la correspondiente normativa de contratación, como son los servicios de reprografía, cafeterías, etc.
- ✓ Servicios internos: son los propios de la UDC, adscritos a un Centro (como conserjería, secretaría del Centro, biblioteca, etc.).

Los servicios externos, son contratados con arreglo a una normativa específica que aplica el Servicio de Patrimonio, Inventario y Gestión Económica de acuerdo a la Ley de Contratos del Estado. La calidad de los servicios externos es responsabilidad de la Gerencia a quien el ED informa de la adecuada prestación del servicio.

Los servicios internos, en tanto que son propios de la UDC, están incluidos en el Plan de Calidad de los Servicios, que elabora la UTC y que consta de elaboración de Cartas de Servicio, aplicación del modelo EFQM, aplicación de la norma ISO 9001:2008 o aplicación de la planificación estratégica que el centro desarrolle. La garantía de la calidad de los servicios internos, es responsabilidad directa de cada Centro, atendiendo a la normativa específica y a la doble dependencia Gerencia-Centro que afecta al personal de los mismos.

7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA.

La CGC, bien por propia iniciativa, por demanda de los grupos de interés del Centro o por petición del ED, realiza actuaciones para conocer la opinión de los usuarios de cualquiera de los servicios que oferta el Centro, tanto internos como externos, aplicando el procedimiento PA03. *Satisfacción, expectativas y necesidades.* De los resultados del mismo y de las acciones de mejora propuestas,

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	Facultad de Economía y Empresa
--	--	---

si son necesarias, informa al ED. Este las aplica directamente o las transmite a la Gerencia.

8. EVIDENCIAS.

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informes evaluación de servicios (Plan de Calidad de los Servicios de la UDC, planificación estratégica, ...)	Papel e informático	Vicedecano responsable de Calidad	6 años
Actas/documentos de comisiones o JC relativas al funcionamiento de los Servicios	Papel e informático	Secretario/a del Centro	6 años
Resultados de las encuestas de satisfacción (PA03. <i>Satisfacción, expectativas y necesidades</i>)	Papel e informático	Vicedecano responsable de Calidad/Coordinador de master	6 años

9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La CGC informa al ED sobre los resultados de las actuaciones realizadas para recabar la información necesaria y de las acciones de mejora propuestas, si son necesarias. El ED traslada la información a la JC y a la Gerencia, de ser el caso.

La UTC informa al ED de los resultados del Plan de Calidad de los Servicios que afecte a los servicios internos del Centro.

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO.

No se considera necesaria su inclusión.

**11. FICHA RESUMEN.**

ÓRGANO RESPONSABLE		ED
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Profesorado</u> ✓ <u>Estudiantado</u> ✓ <u>PAS</u> <p>A través de sus representantes en la JC y en la CGC y a través de la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>CGC</u>
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>La CGC informa al ED sobre los resultados de las actuaciones realizadas para recabar la información necesaria y de las acciones de mejora propuestas, si son necesarias. El ED traslada la información a la JC y a la Gerencia, de ser el caso.</p> <p>La UTC informa al ED de los resultados del Plan de Calidad de los Servicios que afecte a los servicios internos del Centro.</p>
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		<p>La CGC realiza actuaciones para conocer la opinión de los usuarios de cualquiera de los servicios que oferta el Centro, tanto internos como externos.</p> <p>De los resultados del mismo y de las acciones de mejora propuestas, si son necesarias, informa al ED. Este las aplica directamente o las transmite a la Gerencia.</p>
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La CGC, bien por propia iniciativa, por demanda de los grupos de interés del Centro o por petición del ED, realiza actuaciones para conocer la opinión de los usuarios de cualquiera de los servicios que oferta el Centro, tanto internos como externos, aplicando el procedimiento PA03. <i>Satisfacción, expectativas y necesidades</i> y las analiza.</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA		<p>Del análisis de la información recogida, la CGC, informa al ED de los resultados y de las acciones de mejora propuestas, si son necesarias. Este las aplica directamente o las transmite a la Gerencia.</p>