



Índice

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

ANEXOS:

No procede.

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	03/12/09	Edición Inicial
01	05/02/14	Eliminación del Indicador IN60 y del Formulario F01-PA10
02	10/07/14	Modificación del objeto, desarrollo, seguimiento y medición, responsabilidades y flujograma

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 09/06/14	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 10/06/14	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 10/07/14
---	---	---



1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, a través de su Equipo Directivo y/o de las Comisiones y personas designadas en cada caso, para la gestión de los servicios.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que la Facultad realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que presta para todas las enseñanzas que se imparten en la misma.

Se aplica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno de la Facultad, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Programas AUDIT (ANECA) y FIDES (ACSUG), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.
- Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.
- Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Málaga.

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 PROCESOS

5.1. *Generalidades*

La correcta gestión de los servicios de la Facultad se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de la misma. El momento actual exige una eficiente y eficaz gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Tanto para aquellos servicios que dependen directamente de la Facultad como para aquellos otros cuya gestión es externa, es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras en busca de la excelencia.

5.2. *Obtención de la información*

5.2.1. *Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad*

Con periodicidad anual (en la revisión del Sistema de Garantía de la Calidad) o inferior ante situaciones de cambio, la Comisión de Garantía de la Calidad analizará los servicios que presta la Facultad, así como sus resultados. En su caso, elaborará acciones o propuestas de mejora para subsanar posibles debilidades detectadas. Estas acciones de mejora se incluirán en el Plan de Mejoras del Centro, que junto con la Memoria de Resultados del Sistema se aprobará en Junta de Centro.

5.2.2. *Servicios propios del Centro*

Los servicios propios establecerán sus cartas de servicios, siguiendo el procedimiento que se recoge en el Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Málaga.

5.2.3. *Servicios ajenos*

Gerencia será la encargada de determinar las prestaciones de los mismos y remitirán al Equipo Directivo de la Facultad, la información necesaria para control de las actividades de los mismos.



5.3. Difusión

Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos a las partes interesadas, por el/la responsable de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad que coordinará su efectiva realización.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Mediante el proceso PE05. Medición, análisis y mejora se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Se utilizará el siguiente indicador:

- Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios (IN61-PA10).

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Cartas de servicios	Documental/ Informático	Responsable del Servicio	5 años
N61-PA10	Herramienta informática	Coordinador/a de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro	5 años

8. RESPONSABILIDADES

Responsables de los Servicios

- Coordinar y definir la cartera de su servicio con el personal del mismo.
- Planificación de las actuaciones de los servicios.

Comisión de Garantía de la Calidad del Centro

- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora.

Personal de los Servicios

- Definir de manera conjunta la carta de servicios.
- Ejecución de las acciones planificadas y aquellas otras que se les indiquen de manera no planificada que sea de su competencia.

Junta de Centro

- Aprobación de las acciones de mejora para su implementación.



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 Universidad de Málaga y el Servicio.



9. FLUJOGRAMA

PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

