



## 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 proceden

| Edición | Fecha    | Motivo de la modificación   |
|---------|----------|---|
| 00      | 29/06/09 | Edición Inicial   |
| 01      | 14/11/14 | Actualización del proceso<br>Cambio en la denominación del Centro |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>Elaboración:</p> <p>Comisión de Garantía de la Calidad del Centro</p> <p>Fecha: 09/07/14</p> | <p>Revisión:</p> <p>Servicio de Calidad,<br/>Planificación Estratégica y<br/>Responsabilidad Social</p> <p>Fecha: 11/07/14</p> | <p>Aprobación:</p> <p>Junta de Centro</p> <p>Fecha: 14/11/14</p> |
|---|--|--|



## **1. OBJETO**

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro 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 el Centro realiza 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.

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 Escuela, 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 Escuela se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. 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 Escuela como para aquellos otros cuya gestión es externa, es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras alcanzando la excelencia.

##### 5.2. Obtención de la información

###### 5.2.1. Comisión de Garantía de la Calidad del Centro

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 del Centro analizará los servicios que presta el centro, 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 Mejora del Centro, que junto con la Memoria de Resultados del Sistema se aprobará en Junta de Centro.



### **5.2.2. Servicios propios de la Escuela**

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 Escuela, 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 responsable de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro que coordinará su efectiva realización.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Mediante el proceso PE05. Medición, análisis y mejora continua, 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                 |
| IN61-PA10                   | Herramienta informática | Coordinador de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro/ | 5 años                 |



## 8. RESPONSABILIDADES

| Responsable                                      | Siglas     | Responsabilidades  |
|--|------------|--|
| Responsables de los Servicios                    | <b>RS</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar y definir la carta de su servicio con el personal del mismo</li> <li>- Planificación de las actuaciones de los servicios</li> </ul>   |
| Comisión de Garantía de la Calidad de la Escuela | <b>CGC</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora</li> </ul>  |
| Personal de los Servicios                        | <b>PS</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir de manera conjunta la carta de servicios</li> <li>- Ejecución de las acciones planificadas y aquellas otras que se les indiquen de manera no planificada que sean de su competencia</li> </ul>  |
| Junta de Centro                                  | <b>JC</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de las acciones de mejora para su implementación</li> </ul>  |
| Gerencia   | <b>G</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados que desarrollan su actividad en el Centro</li> <li>- Análisis de los resultados de los servicios contratados</li> <li>- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad de Málaga y el Servicio</li> </ul> |



## 9. FLUJOGRAMA

### PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

