



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	23/06/09	Edición Inicial
01	30/06/14	Modificación del desarrollo del proceso

Elaboración: Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Fecha: 03/06/14	Revisión: Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social Fecha: 05/06/14	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 30/06/14
---	---	---



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 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.

Aplica por tanto 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

- 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 del Centro 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 del Centro 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 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 del Centro, 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 utilizarán los siguientes indicadores:

- 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

Responsables de los Servicios

- Coordinar y definir la carta 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

PA 10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

