

Universidade de Vigo	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	Escola de Enxeñaría Forestal	CODIF: PA08
----------------------	---------------------------------------------------	------------------------------------	-----------------------

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**
- Informe de Resultados de los Servicios Contratados. **IT02-PA08**

Universidade de Vigo	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	Escola de Enxeñaría Forestal	CODIF: PA08
----------------------	---------------------------------------------------	------------------------------------	-----------------------

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
B00	20/12/2007	Edición Inicial (Propuesta General del Área de Calidad)
B01	24/04/2008	Adaptación de la Escuela de Ingeniería Forestal
E01	13/05/2008	Aprobado en Comisión Permanente
E02	10/11/2008	Aprobación en respuesta al informe de Evaluación de ACSUG

<p>Elaboración:</p> <p>CGC de la Escuela de Ingeniería Forestal</p> <p>Fecha: 13/05/2008</p>	<p>Revisión:</p> <p>CGC de la Escuela de Ingeniería Forestal</p> <p>Fecha: 04 /11/2008</p>	<p>Aprobación:</p> <p>Comisión Permanente</p> <p>Fecha: 10/11/2008</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

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

1. OBJETO

Definir las actividades realizadas por la Escuela de Ingeniería Forestal a través de su Equipo Directivo de las Comisiones y personas designadas para gestionar sus recursos y servicios.

2. ALCANCE

Todas las actividades en las que la Escuela de Ingeniería Forestal 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

Recursos materiales: las instalaciones en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje (aulas, talleres, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.

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

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

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).

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

Además se utilizará para el archivo, gestión y control de los registros y evidencias la aplicación informática puesta a disposición del Centro por el Área de Calidad.

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 de Dirección	6 años
Informe de Resultados de los Servicios Contratados (IT02-PA08)	Papel y/o Informático	Secretaría de Dirección	6 años

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

Herramienta para la medición y análisis de resultados (IN-PA08 E-PM01 QS-PA08)	Papel y/o Informático	Secretaría de Dirección / Área de Calidad	6 años
--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------	--------



8. RESPONSABILIDADES

Equipo Directivo(ED): Revisión y definición de los objetivos de los servicios del centro. Difusión interna y externa de las actividades y objetivos 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 a cargo del servicio: Ejecución de las acciones planificadas.

Gerencia: Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en el centro). Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad de Vigo y el servicio.

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

9. GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de Interés

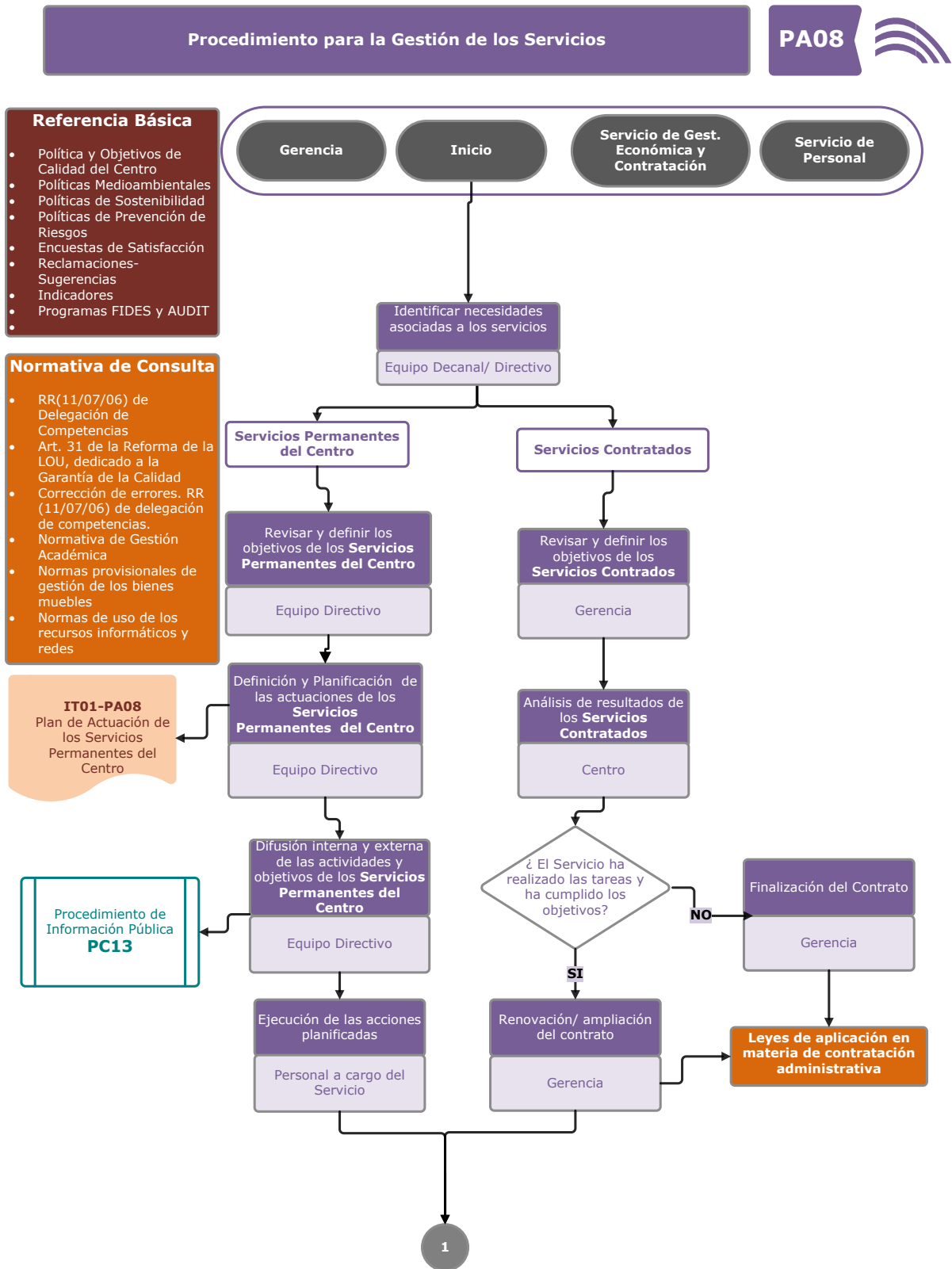
Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos

	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 PAS</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>Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad</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>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 Sociedad en general</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
	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

Papel Principal P

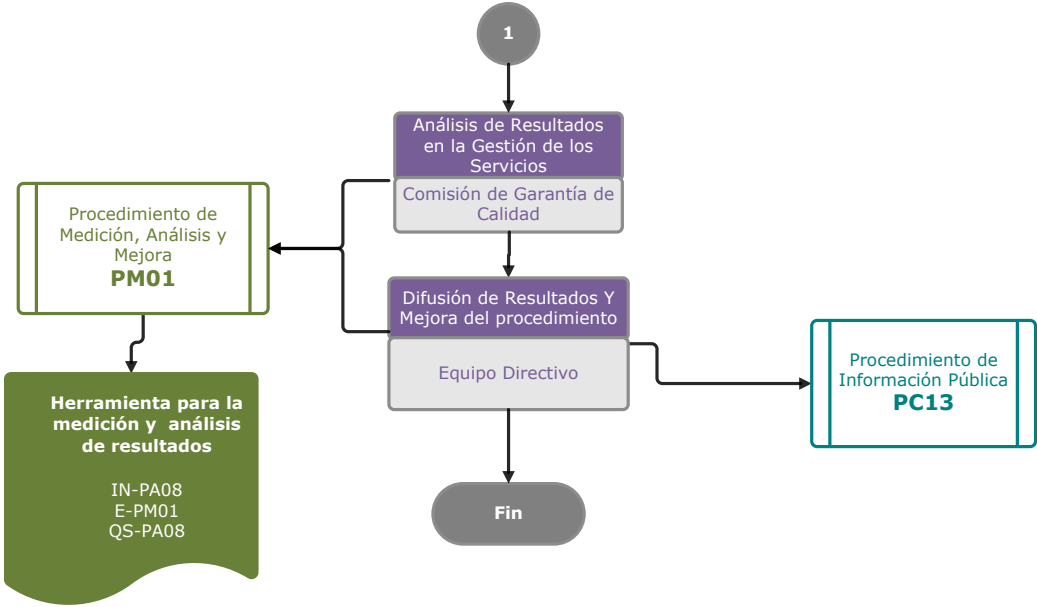
Papel Secundario S



10. DIAGRAMA DE FLUJO



Procedimiento para la Gestión de los Servicios



PA08



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

10.FICHA RESUMEN

ÓRGANOS / UNIDADES RESPONSABLES	DISEÑO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Directivo
	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 ✓ 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>Se trata de un procedimiento institucional por lo que la rendición de cuentas compete fundamentalmente a distintos Órganos de Gobierno de U.Vigo y fundamentalmente 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 Decanal/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 la Comisión de Garantía de Calidad, promoverán 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>