

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC.EE.	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	Código: <b>PA03</b>
--	--	------------------------

## ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. RESPONSABILIDADES**
- 6. DESARROLLO**
- 7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**
- 8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS**
- 9. EVIDENCIAS**
- 10. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
01	03/03/2009	Primera versión de la Facultad de Humanidades y CC. EE.

Elaboración/Revisión:  Fdo. Raúl Manchón Gómez Coordinador de Calidad de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación Fecha: 03/03/2009	Aprobación:  Fdo. Antonio Bueno González Decano de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación Fecha: 13/03/2009
---	---

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC.EE.	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	Código: <b>PA03</b>
--	--	------------------------

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad de Jaén:

- Define las necesidades de los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en la misma.
- Define y diseña la prestación de nuevos servicios universitarios y actualiza las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Mejora continuamente los servicios que presta, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informa de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades que la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación 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.

Asimismo, es de aplicación 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. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU).

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC.EE.	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	Código: <b>PA03</b>
--	--	------------------------

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU) y decretos que la desarrollan.
- Estatutos Universidad de Jaén.  
([http://www.ujaen.es/serv/servinfo/\\_private/anexo%20legislativo%20contaracion/estatutos\\_adaptados.pdf](http://www.ujaen.es/serv/servinfo/_private/anexo%20legislativo%20contaracion/estatutos_adaptados.pdf))
- MSGIC-08. Recursos materiales y servicios.

#### **4. DEFINICIONES**

No se considera necesario incluir definiciones.

#### **5. RESPONSABILIDADES**

**Equipo Decanal:** Revisión y definición de la lista de servicios del Centro y los objetivos de los mismos, así como del personal asignados a los mismos, con indicación de los responsables. Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

**Responsables de los Servicios:** Definición de las actuaciones de los servicios. Planificación de las actuaciones de los servicios.

**Comisión de Garantía de Calidad del Centro:** Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora.

**Personal de los servicios:** Ejecución de las acciones planificadas.

**Junta de Facultad:** Aprobación de las acciones de mejora para su implementación.

**Gerencia:** Revisión y definición de los objetivos de los servicios que no son responsabilidad directa del Centro.

#### **6. DESARROLLO**

##### **6.1. Generalidades:**

La correcta gestión de los servicios de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de la misma. El momento actual exige al

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC.EE.	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	Código: <b>PA03</b>
--	--	------------------------

Centro una eficiente y eficaz gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Para todos los servicios del Centro es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras de forma continua.

### **6.2. Obtención de la información:**

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los servicios del Centro, así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectadas. Estas propuestas se remiten al Equipo Decanal para su aprobación y/o remisión a la Junta de Facultad.

Aprobadas las acciones correctoras se iniciarán los trámites para su puesta en marcha.

### **6.3. Difusión:**

Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos por el Equipo de Dirección del Centro, que coordinará junto con la Comisión de Garantía de Calidad su efectiva realización.

## **7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**

En la revisión, al menos anual, del Sistema de Garantía de Calidad, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro realizará la revisión de la gestión de los servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CC.EE.	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	Código: <b>PA03</b>
--	--	------------------------

Los objetivos y directrices de la revisión, las evidencias a considerar, y los indicadores de calidad se detallan en el citado procedimiento.

## **8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS**

No se asocia ningún formato.

## **9. EVIDENCIAS**

<b>Identificación de la evidencia</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Responsable custodia</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
Definición de los objetivos	Documental/ Informático	Equipo Decanal Gerencia Responsables de los Servicios	6 años
Plan de actuaciones	Documental/ Informático	Equipo Decanal Gerencia Responsables de los Servicios	6 años
Ficha de análisis de resultados	Documental/ Informático	Comisión de Garantía de Calidad	6 años

## **10. RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La Junta de Facultad y la CGC serán informadas por el Equipo Decanal de los resultados del Plan de Calidad de las Unidades Funcionales que afecten a los servicios del Centro, así como de la memoria de ejecución de los objetivos anuales elaborada por los Responsables de los servicios.

## **11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.**

No se considera necesaria su inclusión.