

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

INDICE

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

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
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.	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: PA03
--	--	-------------------------

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.	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: PA03
--	--	-------------------------

- 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%20contratacion/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.	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: PA03
--	--	-------------------------

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.	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: PA03
--	--	-------------------------

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

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
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.