



| | | |
|---|--|-------------------------|
| FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES | 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. EVIDENCIAS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---------|------------|--|
| 00 | 11/02/2008 | Documento marco de referencia |
| 01 | 16/03/2009 | Primera versión Facultad de Ciencias Experimentales |
| 02 | 30/01/2014 | Revisado con correcciones de redacción |
| 03 | 15/09/2017 | Eliminación de la relación de formatos asociados, y correcciones de redacción. Modificación del punto 5. Responsabilidades, eliminado al Equipo de Dirección del Centro y a la Junta de Centro. Modificación y actualización de los puntos 6.2 Obtención de información, y 7. Medidas, análisis y mejora continua. |
| 04 | 17/01/2019 | Revisado y no modificado |

| | |
|---|---|
| Elaboración/Revisión:  Fdo. Alfonso María Carreras Egaña Vicedecano de Calidad Fecha: 17/01/2019 | Aprobación:  Fdo. Fermín Aranda Haro Decano de la Facultad de Ciencias Experimentales Fecha: 17/01/2019 |
|---|---|

| | | |
|---|--|-------------------------|
| FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS | Código: PA03 |
|---|--|-------------------------|

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Ciencias Experimentales de la Universidad de Jaén (UJA):

- Vela por las necesidades de los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en la misma.
- Analiza e informa sobre las necesidades de prestación de nuevos servicios universitarios y actualiza las prestaciones habituales en función de sus resultados 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 todos los servicios que de forma centralizada en la Universidad, se prestan en la Facultad de Ciencias Experimentales, 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.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU).
- 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](#).
- MSGIC-08. Recursos materiales y servicios.

4. DEFINICIONES

No se considera necesario incluir definiciones.

| | | |
|---|--|-------------------------|
| FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS | Código: PA03 |
|---|--|-------------------------|

5. RESPONSABILIDADES

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

Personal de los servicios: Ejecución de las acciones planificadas.

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 (que de forma directa o indirecta afectan a la) de la Facultad de Ciencias Experimentales se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. El momento actual exige a los responsables correspondientes 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 realizar mejoras de forma continua.

6.2. Obtención de la información:

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro recoge, en su caso, las reclamaciones y sugerencias y procesos abiertos relacionados con los servicios que se prestan en y para el Centro, elaborando finalmente las correspondientes acciones para que se subsanen las debilidades detectadas.

6.3. Difusión:

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

| | | |
|---|--|-------------------------|
| FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS | Código: PA03 |
|---|--|-------------------------|

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

En el autoinforme anual que la Comisión de Garantía de Calidad del Centro elabora sobre cada uno de los Grados, se incluirá 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.

8. EVIDENCIAS

| Identificación de la evidencia | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---------------------------------------|----------------------------|---|-------------------------------|
| Definición de los objetivos | Documental/ Informático | Equipo Directivo Gerencia Responsables de los Servicios | 6 años |
| Plan de actuaciones | Documental/ Informático | Equipo Directivo Gerencia Responsables de los Servicios | 6 años |

9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Junta de Centro y la CGC serán informadas por el Equipo de Dirección 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.

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.

No se considera necesaria su inclusión.