



PA 06 Proceso para la gestión de recursos y servicios

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo

Elaboración: Director UTC Fecha: 11/01/2011	Revisión: Decano/Vicerrector Calidad Fecha:18/01/2011	Aprobación: Junta de Gobierno Fecha:
---	---	--

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo modificación
00	15/10/2009	Edición inicial
01	10/03/2010	Rev. Vic. Calidad
02	10/06/2010	Rev. Vic. Calidad
03	18/01/2011	Informe AQU

Barcelona, a 18/01/2011

Dr. José Andrés Rozas
Decano Facultad de Ciencias Sociales



1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir, planificar, ejecutar las actividades realizadas por la Universitat Abat Oliba CEU así como mejorar continuamente los servicios que se prestan y recursos con los que se cuenta para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas que exige el Plan Bolonia.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades que se realizan para determinar las necesidades, planificar, actualizar, contratar, adquirir, mantener, así como gestionar y verificar la adecuación de los recursos y servicios que se prestan para todas los títulos que se imparten en la Universidad.

2.1. Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
	<p>Cauces generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los detallados en el proceso de gestión de incidencias, sugerencias, quejas y reclamaciones que obran como indicadores en la toma de decisiones. - Acceden todos a la información en la web.
Futuros estudiantes	<p>Son encuestados en el momento de la matriculación para conocer su motivación, y expectativas respecto a la titulación y a la Universidad, en general.</p>
Estudiantes	<p>Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.</p> <p>Todos los estudiantes son encuestados respecto a los servicios de apoyo las infraestructuras docentes... y se crean foros específicos para su participación.</p>
Personal Académico	<p>Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social.</p> <p>Todos los profesores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - intervienen en el análisis e información sobre procesos y resultados (autoinformes, informe anual sobre la asignatura), - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a la titulación en la que han participado, - son encuestados periódicamente para conocer su satisfacción percibida respecto a recursos y servicios.
Gestores/as y personal de apoyo	<p>Representados en la Junta de Centro, Comisión Académica de Titulación, Consejo de</p>

	Departamento, Consejo de Gobierno (y sus comisiones), Claustro y Consejo Social. Intervienen en la gestión de los recursos y el análisis e información sobre resultados.
Órganos de Gobierno y Dirección de la UC3M	Elaboran los objetivos, planifican recursos y servicios, impulsan su implementación e interviene en la rendición de cuentas
Egresados	Participan en el Consejo Social.
Empleadores/as	Pueden presentar sugerencias y quejas a través de la web.
Administraciones Públicas	
Sociedad en general	

Son **recursos materiales**: las instalaciones (aulas, 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, en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es aplicable a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de grupos de trabajo, comisiones u órganos de gobierno, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y másteres 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
- Programa AUDIT (ANECA & AQU), para el Diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas
- Normas de Gestión en Presupuesto de la Universidad y Sistemáticas y/o Normativas para detectar necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados.

4. DEFINICIONES

Ver glosario

5. DESARROLLO

- Definir las necesidades de los servicios y recursos que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas
- Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios y recursos universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Realizar un seguimiento y análisis que sirve a la realización de un informe de la Universitat 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 a la Comisión Interna de Calidad que elaborará un Plan de Mejoras.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



En la revisión anual del SGIC, el gerente realizará un informe sobre la gestión de los servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente que tendrá que remitir a la Junta de Gobierno para su posible aprobación y ejecución.

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable custodia
Encuestas de Percepción de la Calidad de los Servicios	UTC
Actas de la Junta de Gobierno relacionadas con la planificación y desarrollo de los objetivos y actividades de los Servicios : Presupuesto, Memoria Económica y de gestión, etc,	Secretario General
Contratos de servicios	Gerente/Administrador
Contratos de recursos	Gerente/Administrador

El soporte de archivo será en papel o informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente certificación / evaluación de la ANECA.

8. RESPONSABILIDADES

Junta de Gobierno:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.
- Aprobación de las acciones de mejora para su propuesta al Comité de Calidad.

Gerente:

- Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en la Facultad).
- Análisis de los resultados de los servicios contratados.
- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universitat y el servicio.
- Definición de las actuaciones de los servicios.
- Planificación de las actuaciones de los servicios.
- Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora.

Personal de los servicios:

- Ejecución de las acciones planificadas.

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Junta de Gobierno difunde a los grupos de interés (alumnos, profesores, PAS,...) las acciones aprobadas y su estado de ejecución. Anualmente el gerente hará balance de las acciones realizadas y de las propuestas de mejora continua que incluirá en el informe anual que elevará a Junta de Gobierno.



10 .DIAGRAMA DE FLUJO

