

ÍNDICE

1. Objeto
2. Ámbito de aplicación
3. Documentación de referencia (normativa)
4. Definiciones
5. Responsabilidades
6. Desarrollo
7. Medidas, análisis y mejora continua
8. Formatos y evidencias
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de proceso

Resumen de versiones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
V03	17/05/2018	Se redefine el proceso PA08 (V02-2012) adaptándolo a la nueva estructura organizativa del CSEU La Salle, a la integración del SGIC en el ciclo de seguimiento de acreditación de las titulaciones, al nuevo plan estratégico, a los hallazgos encontrados en la auditoría interna y para responder a los criterios establecidos en el programa AUDIT.

1. Objeto:

Este proceso tiene por objeto definir las actividades realizadas por el CSEU La Salle a través de las personas designadas, en cada caso, para definir, gestionar y mejorar los Servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas en el CSEU La Salle.

2. Ámbito de aplicación:

Este proceso aplica a todas las actividades que el CSEU La Salle realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que el CSEU La Salle presta para todas las enseñanzas que se imparten en el mismo.

3. Documentación de referencia:

- Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007.
- Real Decreto 420/2015 de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Real Decreto 043/2015 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales LOMLOU.
- Criterios ENQA.
- Normativas de Servicios CSEU La Salle.
- Plan Estratégico CSEU La Salle.
- Modelo Carta de Servicios.

4. Definiciones:

Servicios del CSEU La Salle: Son aquellos que, siendo necesarios por su naturaleza, para toda la comunidad universitaria, sirven de apoyo a la docencia, investigación y gestión de la Universidad y al desarrollo social y cultural de la comunidad universitaria y, por su carácter específico, precisan de una organización propia.

Cartas de Servicios: Documentos públicos elaborados y difundidos por parte de la Unidad responsable de la prestación de un servicio, donde se refleja de forma accesible: el objeto del servicio, las expectativas razonables que se esperan satisfacer, los procesos de acceso al servicio y los compromisos de servicio que la Unidad asume como estándar.

	 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CÓDIGO: PA 08 V03
---	--	----------------------

5. Responsabilidades:

Responsables del servicio: Es la persona que gestiona el servicio que tiene asignado atendiendo a los compromisos adquiridos con los usuarios de las prestaciones. Junto con la Dirección de Procesos y Calidad, actualiza y realiza el seguimiento de las cartas de servicios de su departamento.

Dirección de Procesos y calidad. Junto con el responsable del servicio realiza el seguimiento de la carta de servicios valorando los indicadores asociados a los compromisos y atendiendo a las propuestas de mejora si las hubiere.

Equipo de Coordinación Académica. Revisa los indicadores y las posibles propuestas de mejora asociadas al seguimiento de las cartas de servicios y eleva al equipo de gobierno las propuestas de mejora.

Equipo de Gobierno: Aprueba los planes de mejora asociados a las cartas de servicios.

Dirección de Comunicación y Marketing: Apoya la elaboración del Plan de Difusión.

6. Desarrollo:

El proceso comienza con la actualización y seguimiento de la carta de servicios, acción que está asignada al responsable del servicio correspondiente y a la Dirección de Procesos y Calidad.

En el seguimiento anual, como resultado de la gestión de dicho servicio, se valoran los indicadores asociados a los compromisos y, se elaboran las propuestas de mejora correspondientes.

Estos indicadores junto con las propuestas de mejora, si las hubiere, son revisadas por el Equipo de Coordinación Académica que las eleva al Equipo de Gobierno para la aprobación de los planes de mejora correspondientes.

Como finalización del proceso los responsables de los servicios elaboran un informe de seguimiento de su servicio que es incluido en la memoria anual del CSEU La Salle.

7. Medidas, análisis y mejora continua:

Los indicadores establecidos para éste proceso se refieren al grado de satisfacción de los usuarios de los servicios, al porcentaje de incidencias y/o reclamaciones registradas y al porcentaje de acciones de mejora implantadas.

	 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CÓDIGO: PA 08 V03
---	---	------------------------------------

8. Formatos y evidencias:

Los formatos asociados a este proceso son los documentos de elaboración de las cartas de servicios y los trípticos asociados a ellas. Y la plantilla para la revisión de las cartas de servicios.

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Cartas de Servicio	Papel o informático	Responsable de servicio	Permanente
Seguimiento cartas del servicio	Papel o informático	Responsable de servicio	5 años

9. Rendición de cuentas:

Se contempla la difusión del de las Cartas de Servicio, en los canales y medios que se establezcan en el Proceso clave de Información pública, favoreciendo la participación activa de los grupos de interés.

Con respecto a los servicios del CSEU La Salle que no disponen de Carta de Servicios los resultados del desarrollo de su actividad es evaluado por los usuarios de dicho servicio y supervisado por la instancia superior de la que depende. Al finalizar el ciclo del curso el responsable del servicio/departamento elabora un informe que es incluido en la memoria anual del CSEU La Salle.

Finalmente, el proceso de Gestión de la Prestación de los Servicios, se vincula al Proceso Estratégico de Medición, Análisis y Mejora continua en el que participa la Comisión de Garantía de Calidad favoreciendo así la rendición de cuentas a los grupos de interés que están allí representados (alumnos, empleadores, PDI, PAS, antiguos alumnos, Equipo de Gobierno, etc.).

10. Diagrama de proceso (Ver siguiente página)

PA08

PROCESO DE GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

