

	 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CÓDIGO: PA 08 V04
---	--	------------------------------------

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 de los Manuales de SGIC		
Número	Fecha	Motivo de modificación
V01	08/05/2009	Manuales del SGIC -Calidad y Procesos- presentados a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) que fueron certificados para el diseño y desarrollo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del CSEU La Salle (16/09/2009).
V02	19/01/12	Se redefinen los manuales del SGIC (V01-2009), incluyendo las precisiones correspondientes al cambio de responsabilidades en la estructura organizacional del centro, las actualizaciones legislativas y/o normativas, y la simplificación operativa de algunos procedimientos.
V03	17/05/2018	Se redefinen los manuales del SGIC (V02-2012), adaptándolos 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.
V04	25/11/2021	Se incorpora como evidencia la memoria anual

	 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CÓDIGO: PA 08 V04
---	---	----------------------

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:

- Legislación aplicable a centros de educación superior.
- Normativa 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.

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.

Departamento de Procesos y Calidad. Revisa los indicadores y las posibles propuestas de mejora asociadas al seguimiento de las cartas de servicios y, en caso de ser necesario, 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: 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 bienal, 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 revisados por el Departamento de Procesos y Calidad, 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 este 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.

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
Memoria Anual CSEU La Salle	Papel o informático	Responsable de servicio	5 años.

9. Rendición de cuentas:

Se contempla la difusión de las Cartas de Servicio en los canales y medios que se establezcan en el Proceso clave de Comunicación Interna y Externa, 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 son evaluados por los indicadores globales del proceso (Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios, Porcentaje de incidencias, Reclamaciones registradas y Porcentaje de acciones de mejora implantadas). 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 y rinde cuentas a través de las auditorías tanto internas como externas.

10. Diagrama de proceso

PA08

