

	 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CÓDIGO: PA08 V05
---	--	-----------------------------------

ÍNDICE

- 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 proceso**

	 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CÓDIGO: PA08 V05
---	--	-----------------------------------

Resumen de versiones de los Manuales de SGIC	
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	
V04	04/07/2024
Se incluye en el desarrollo de proceso el inicio de la elaboración de una Carta de Servicios y se quita al ECA revisar los indicadores y los planes de mejora, tareas que realizan los responsables de cada Carta.	
V05	18/12/2025
Revisión completa de la redacción y contenido de cada uno de los apartados de la ficha para facilitar su comprensión e implementación (recomendación auditoría SISCAL 20/05/2025). Cambio de denominación y siglas a SIGC. Se añaden las definiciones de Indicador de Servicio, Propuesta de mejora, Memoria anual, Estándar de servicio, Grupo de interés y Plan de mejora. Se distinguen las responsabilidades del Dpto. de Procesos y Calidad de las del Responsable de dicho departamento. Se añade el Dto. De Comunicación y su responsabilidad en este proceso. Se define el seguimiento de las CS a partir de la Memoria anual y el plan de mejora al inicio de cada curso.	

	 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CÓDIGO: PA08 V05
---	--	-----------------------------------

1. Objeto:

Definir las actividades realizadas por el CSEU La Salle para gestionar y mejorar los servicios, garantizando su adecuación, seguimiento y mejora continua.

2. Ámbito de aplicación:

Aplica a todas las actividades del CSEU La Salle relacionadas con la planificación, gestión, actualización y evaluación de los servicios prestados a la comunidad universitaria.

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 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. Son propuestos por el Equipo de Gobierno. La relación completa de Servicios está publicada en la página web del centro, y puede ser consultada desde [aquí](#).
- **Carta de Servicios:** Documento público elaborado y difundido por la unidad responsable de la prestación de un servicio, donde se refleja de forma accesible: el objeto del servicio, relación de actividades o servicios que presta, derechos y deberes tanto de los usuarios como de la organización y la relación de indicadores que servirán para evaluar la eficacia de la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.
- **Indicador de servicio:** Dato que permite evaluar el cumplimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios.
- **Propuesta de mejora:** Acción derivada del análisis de indicadores que busca optimizar la prestación del servicio.
- **Memoria anual:** Documento institucional que recoge los informes de seguimiento de los servicios y las acciones de mejora implementadas.
- **Estándar de servicio:** Nivel de calidad mínimo establecido y acordado para la prestación de un servicio específico, que sirve como referencia para la evaluación del desempeño.

	 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CÓDIGO: PA08 V05
---	--	-----------------------------------

- **Grupo de interés:** Persona, grupo o institución con interés en el CSEU La Salle, sus enseñanzas o resultados.
- **Plan de mejora:** Documento que establece las acciones concretas, responsables, plazos y recursos necesarios para mejorar la calidad de un servicio.

5. Responsabilidades:

Responsable del servicio: Gestiona el servicio que tiene asignado y, junto con el departamento de Procesos y Calidad, actualiza y realiza el seguimiento de las cartas.

Departamento de Procesos y Calidad: Junto con el responsable del servicio, elabora o modifica las cartas de servicio y valora los planes de mejora.

Responsable del departamento de Procesos y Calidad: Eleva los planes de mejora al Equipo de Gobierno para su aprobación.

Equipo de Gobierno: Propone y aprueba la creación de las Cartas de Servicio y los planes de mejora.

Dirección de Comunicación: Publica en la página web las cartas de servicio y apoya las necesidades de difusión.

6. Desarrollo:

El procedimiento PA08 establece el marco para la creación, actualización, seguimiento y evaluación de las Cartas de Servicio (CS) en el Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEU La Salle).

Este proceso tiene como objetivo garantizar la calidad, transparencia y mejora continua en la prestación de servicios institucionales, en coherencia con la legislación aplicable a los centros de educación superior, la normativa interna del CSEU La Salle, y el Plan Estratégico institucional.

El proceso se inicia con la propuesta de creación de una Carta de Servicio, realizada por el Equipo de Gobierno. Se crea una Carta cuando se tiene el propósito claro de que un servicio que ofrece el CSEU la Salle sea conocido y valorado por todos los grupos de interés.

A continuación, se procede a la creación, actualización y seguimiento de las Cartas de Servicio, en base al modelo institucional establecido. Esta tarea es liderada por la Dirección de Procesos y Calidad junto con los responsables de cada servicio. Las nuevas cartas o las actualizaciones propuestas son presentadas al

	 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CÓDIGO: PA08 V05
---	--	-----------------------------------

Equipo de Gobierno, quien evalúa su contenido y decide sobre su aprobación. Una vez aprobadas, se publican en la página web.

En los servicios que cuentan previamente con carta, la gestión se inicia cada curso con la presentación al Equipo de Gobierno de los planes de mejora que responden a las propuestas recogidas en el informe de seguimiento de la carta de servicios. El Equipo de Gobierno los aprueba en función de su pertinencia y coherencia con los objetivos institucionales.

A partir de aquí, la gestión de cada servicio se realiza atendiendo a los compromisos definidos en su Carta, siendo responsabilidad directa del responsable del mismo.

La valoración de los indicadores asociados a los servicios y la formulación de propuestas de mejora es responsabilidad de los responsables de los servicios en colaboración con el departamento de Procesos y Calidad quien elabora la correspondiente plantilla de seguimiento.

A continuación, los responsables de los servicios elaboran un Informe de Seguimiento que se integra en la Memoria Anual (PC12: Análisis de los resultados asociados a la formación).

Todo este proceso se articula con el procedimiento PE04: Medición, análisis y mejora continua, asegurando la trazabilidad, la evaluación sistemática y la retroalimentación del sistema de gestión de calidad institucional.

7. Medidas, análisis y mejora continua

Los indicadores clave del proceso incluyen:

- Grado de satisfacción de los usuarios**
- Porcentaje de incidencias y reclamaciones registradas**
- Porcentaje de acciones de mejora implantadas**

Además de los indicadores clave, cada servicio puede formular algunos específicos que permitan evaluar el cumplimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios.

Estos indicadores, junto con los específicos de cada carta, se analizan periódicamente para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de los servicios institucionales.

	 GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	CÓDIGO: PA08 V05
---	--	-----------------------------------

8. Evidencias:

Las evidencias del proceso se detallan en la siguiente tabla:

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Cartas de Servicio	Informático	Responsable del servicio	Permanente
Seguimiento de Cartas de Servicio	Informático	Responsable del servicio	5 años
Memoria Anual CSEU La Salle	Informático	Responsable del servicio	5 años
Acta del Equipo de Gobierno	Papel o informático	Secretaría académica	Permanente
Plan de Mejora	Informático	Responsable del 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 PC14 Comunicación Interna y Externa, favoreciendo la participación de los grupos de interés.

Al finalizar el ciclo del curso, el responsable del servicio elabora un informe que es incluido en la memoria anual del CSEU La Salle. (PC12: Análisis de los resultados asociados a la formación).

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 (ver página siguiente)

PA08

