



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS



**PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS**

Código US:	21
Área:	Servicios
Criterio implanta:	4
Centro:	Facultad de Enfermería, Fisioter. y Podolog

Elaboración:

Fecha:	Revisión: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: 26/10/2021	Aprobación: Fecha:
--------	---	----------------------------------



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS



Facultad de Enfermería,
Fisioterapia y Podología

ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento e indicadores asociados
7. Evidencias asociadas
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Flujograma



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



1. Objeto

Este Procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Equipo de Dirección/Decanal y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de los servicios de los centros que influyen en la calidad del Procedimiento de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en los mismos.
- Definir y diseñar la prestación de nuevos Servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. Alcance

El alcance de este procedimiento da cobertura a la movilidad de estudiantes en las titulaciones oficiales de grado y máster impartidas en la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología:

- 157 Grado en Enfermería Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
 - 163 Grado en Fisioterapia Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
 - 175 Grado en Podología Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
- M100 Máster Nuevas Tendencias Asistenciales en Ciencias de la Salud

3. Referencias/Normativa

- * Mapa de procesos. Acta GM 17-09-2018
- * Cartera de servicios del Centro. Acta GM 17-09-2018.
- * Carta de Compromisos. Acta GM 17-09-2018
- * Manual de procesos de los Centros.

4. Definiciones

Cartera de Servicios: La Cartera de Servicios de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología se define como el desarrollo de la oferta de servicios que el Centro pone a disposición de los usuarios. Constituye un elemento fundamental para el logro de los objetivos del Centro, en términos de calidad, eficiencia y satisfacción de los usuarios ya que su finalidad es garantizar que las actuaciones relacionadas con el proceso enseñanza-aprendizaje sean las más adecuadas en cada momento.

5. Desarrollo

5.1. Generalidades

La correcta gestión de los servicios del centro se convierte en una necesidad que incide directamente en la



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



calidad del mismo. El momento actual exige a los Centros una eficiente y eficaz gestión de los servicios, adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Tanto para aquellos servicios que dependen directamente del centro como para aquellos otros cuya gestión es externa, es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras.

Bajo la dirección y supervisión del Equipo Decanal, y siguiendo las indicaciones de la Dirección de Recursos Humanos, el Grupo de Mejora del P.A.S. de la Facultad Enfermería, Fisioterapia y Podología mantiene actualizada su "Carta de Compromisos" y, mediante un enfoque a procesos, cataloga y desarrolla los procedimientos e indicadores de gestión indispensables para detectar debilidades y establecer mejoras en su funcionamiento.

En base a ello, el Administrador/a de Centro, dependiente directa, jerárquica y funcionalmente del Decano/a, sin perjuicio de su dependencia orgánica de la Dirección de Recursos Humanos, es responsable de planificar, dirigir, coordinar y supervisar la ejecución de cuantas actuaciones lleva consigo la prestación de los servicios.

Para la gestión de los servicios, la Facultad está estructurada en cuatro áreas funcionales:

- a) Administración / Secretaría. Presta servicios de administración, fundamentalmente, de gestión del alumnado, ordenación académica, gestión del P.A.S., gestión económica e infraestructuras, gestión de prácticas, apoyo a los órganos de gobierno del centro, etc., configurándose su organigrama de acuerdo con los mismos.
- b) Conserjería / Audiovisuales. Presta servicios de apoyo a la docencia, tales con información al público, vigilancia de dependencias, control y custodia de materiales, seguridad, gestión de medios audiovisuales, etc.
- c) Audiovisuales. Presta servicios de apoyo a la docencia, en materia de recursos audiovisuales, etc.
- d) Laboratorios de docencia/Clínica Podológica.
- e) Aulas TIC, dependiente orgánicamente del SIC, presta servicio de apoyo T.I.C. a la docencia, y se encarga del mantenimiento de la página web del centro.

El P.A.S. de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología, presta, fundamentalmente, los servicios asociados a su "mapa de mapa de procesos" técnico-administrativo

6. Seguimiento e indicadores asociados

El Equipo Decanal define y revisa los objetivos de los servicios del centro. El Grupo de Mejora del centro realiza un seguimiento y revisión anual de los compromisos adquiridos en su carta de compromisos y de los servicios que contempla la cartera de servicios.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, bajo la supervisión del Equipo Decanal del Centro, al menos una vez al año, realizará la revisión de la cartera de servicios que se gestionan en el Centro, planteando las acciones de mejora para el período siguiente. Periódicamente, y siempre que se considere necesario, se revisará el procedimiento definido, evaluando los resultados para la mejora del mismo.

Indicadores clave:

P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

P8-8.1 - QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS

8.1.1 - QUEJAS INTERPUESTAS

8.1.2 - INCIDENCIAS INTERPUESTAS

8.1.3 - SUGERENCIAS INTERPUESTAS



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS



8.1.4 - FELICITACIONES RECIBIDAS

Indicadores auxiliares:

- 10.11 - Grado de satisfacción del PAS con la gestión de las aulas
- 10.19 - Grado de satisfacción del PAS con la gestión de los horarios
- 10.33 - Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el PAS
- 10.34 - Grado de satisfacción del profesorado con la atención recibida por el PAS
- 10.35 - Grado de satisfacción del PAS con el contacto con el alumnado
- 10.36 - Grado de satisfacción del PAS con el resto de compañeros del PAS
- 10.37 - Grado de satisfacción del PAS con la gestión de los trámites administrativos del alumnado
- 10.51 - Grado de satisfacción de estudiantes con la gestión desarrollada por los responsables
- 10.52 - Grado de satisfacción del profesorado con la gestión desarrollada por los responsables
- 10.53 - Grado de satisfacción del PAS con la gestión desarrollada por los responsables

Indicadores clave:

P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

P8-8.1 - QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS

8.1.1 - QUEJAS INTERPUESTAS

8.1.2 - INCIDENCIAS INTERPUESTAS

8.1.3 - SUGERENCIAS INTERPUESTAS

8.1.4 - FELICITACIONES RECIBIDAS

P91 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTUDIANTES

P91-10.09 - Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el PAS

P91-10.11 - Grado de satisfacción de estudiantes con la gestión desarrollada por los responsables

P92 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PDI

P92-11.09 - Grado de satisfacción del PDI con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios

P92-11.10 - Grado de satisfacción del PDI con la gestión desarrollada por los responsables del Título

P92-50.07 - Grado de satisfacción del PDI con los servicios y recursos de apoyo

P92-50.09 - Grado de satisfacción del PDI con el apoyo que he recibido de la Universidad que me ha facilitado la adaptación a

P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS

P93-12.01 - Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de horarios

P93-12.02 - Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de las aulas

P93-12.09 - Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de los trámites administrativos del alumnado (Matriculación, Becas, etc.)

P93-12.10 - Grado de Satisfacción del PAS con la gestión desarrollada por los responsables del título del centro

Indicadores auxiliares:



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



7. Evidencias asociadas

8. Responsabilidades

Equipo Decanal:

- Definición y revisión de los objetivos de los servicios del centro.
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

Administrador/a de Gestión:

- Planificación, dirección, coordinación y supervisión del funcionamiento de los servicios.
- Responsable del Grupo de Mejora del centro (P.A.S.), y de la recopilación de datos para la elaboración de la documentación justificativa.

Responsables de los servicios:

- Definición de las actuaciones de los servicios.
- Seguimiento de la ejecución de las mismas.

Personal funcionario y laboral adscrito al centro (en general):

- Ejecución de tareas.

Dirección de Recursos Humanos:

- Supervisión y análisis de resultados de los datos aportados por el centro (cuestionarios).
- Elaboración de informes sobre el desarrollo y cumplimiento de objetivos para la mejora de la calidad de los servicios (excelencia en la gestión).

9. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se llevará a cabo anualmente, bien con el proceso de seguimiento o bien con el de la renovación de la acreditación, mediante el cual se procederá al análisis de los indicadores asociados al procedimiento, elaboración del plan de mejora, aprobado el cual, se dará cuenta a todos los grupos de interés y a la sociedad, en general, mediante la difusión de dichos documentos siguiendo el procedimiento "Información Pública".

Además, anualmente se procederá por parte del equipo decanal a la elaboración de una Memoria del Centro que versará sobre las acciones más relevantes llevados a cabo durante el curso anterior, a la que se le dará difusión entre los principales grupos de interés siguiendo el procedimiento "Información Pública".

10. Flujograma

PA-03 - Procedimiento para la gestión de los servicios

SERVICIOS

Inicio

Revisar y definir los objetivos de los servicios del Centro

Equipo Decanal

Servicios propios del Centro?

No

Contratación externa

Equipo Decanal/
Gerencia

Ficha de solicitud de justificación

Definición de las características de la prestación de servicios del Centro

Grupo de mejora

Planificar la prestación de los servicios y su difusión

Administrador/a responsables

Plan de actuaciones

Ejecución de las acciones planificadas

Personal laboral o funcionario.

Incidencias y otra información de los servicios e informe de gestión de los mismos

CGCC

Análisis de los resultados y propuestas de acciones de mejora

CGCC

El servicio ha realizado las tareas y ha cumplido los objetivos?

No

Finalización contrato

Equipo Decanal/
Gerencia

Si

Renovación/
Ampliación

Equipo Decanal/
Gerencia

Aprobación PM

Junta de Centro

Ejecución del PM y rendición de cuentas a las partes implicadas

Equipo Decanal

Fin

- Política y objetivos de calidad del Centro
- Políticas medioambientales
- Políticas de prevención de riesgos
- Marco normativo externo

- Fuentes de información:
- Encuestas de satisfacción de usuarios
- Análisis de indicadores
- Incidencias detectadas por los diferentes grupos de interés
- En su caso, requerimientos habidos respecto a los servicios contratados

