
 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS	Código: PA04 Versión: 00 Fecha: 21/04/08
		Página: 1

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
 - 6.1 Generalidades
 - 6.2 Obtención de Información
 - 6.3 Difusión
7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
9. EVIDENCIAS
10. RENDICIÓN DE CUENTAS
11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la Modificación

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Dirección de la Facultad	Responsable de la Unidad Técnica de Calidad	Decano de la Facultad de Ciencias
Fecha: 21/04/08	Fecha: 22/04/08	Fecha: 28/04/08

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS	Código: PA04 Versión: 00 Fecha: 21/04/08
		Página: 2

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir cómo la **Facultad de Ciencias** de la Universidad de Burgos garantiza la gestión y mejora de los servicios que presta. Se trata por tanto de definir las necesidades de los servicios de la Facultad que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas en la misma. Asimismo se pretende mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas de sus grupos de interés e informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que la Facultad realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que la Facultad presta para todas las Enseñanzas que se imparten en la misma. Por tanto en él están involucradas todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades.


3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Estatutos de la Universidad de Burgos.
- **MSGIC-08.** Recursos materiales y servicios.
- Sistemáticas y/o Normativas ya establecidas en la Facultad de Ciencias y Generales de la Universidad de Burgos para establecer necesidades, planificar su consecución, gestionar las adquisiciones y las existencias, y seguir los resultados de los recursos materiales y servicios universitarios prestados en los Centros.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos.

4. DEFINICIONES

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.

Indicador: medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios

 <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p>	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS	Código: PA04 Versión: 00 Fecha: 21/04/08
		Página: 3

5. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección: Revisión y definición de los objetivos de los servicios del centro y difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

Responsables de los servicios centralizados: Definición de las actuaciones de los servicios. Planificación de las actuaciones de los servicios.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora.

Personal de los servicios/Departamentos propios del centro: Ejecución de las acciones planificadas.

Gerencia: Revisión y definición de los objetivos de los servicios contratados (que desarrollan su actividad en el centro). Análisis de los resultados de los servicios contratados. Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre la Universidad de Burgos y el servicio.

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

La correcta gestión de todos los servicios de la Facultad de Ciencias se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de las actividades docentes e investigadoras. Especialmente, el momento actual exige a la Facultad una eficiente y eficaz gestión de todos sus servicios, adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.


Tanto para aquellos servicios que dependen directamente de la Facultad como para aquellos otros cuya gestión es externa es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras con el objetivo de alcanzar la excelencia.

En la Facultad de Ciencias de la Universidad de Burgos podemos distinguir tres tipos de servicios en función de la modalidad de organización de los mismos:

A) **Servicios propios de la Facultad:** todas las instalaciones docentes (aulas y laboratorios) y los servicios administrativos propios (Servicio de Información, Secretaría de Alumnos y Secretaría de Decanato). A este respecto conviene hacer notar que la Facultad gestiona únicamente el presupuesto destinado al mantenimiento de los servicios docentes comunes (aulas y servicios comunes de la Facultad). Los Departamentos son los gestores y responsables del presupuesto destinado al mantenimiento y equipamiento de los laboratorios docentes.

B) **Servicios centralizados de la Universidad:** Biblioteca, Servicio de Informática, Oficina Técnica (Servicio de Mantenimiento), Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Gestión Ambiental, etc. Todos ellos se atienden con personal propio de la Universidad.

C) **Servicios contratados:** Servicio de Limpieza, Servicio de Reprografía de Alumnos, Mantenimiento de medios audiovisuales y Cafetería. Dicha contratación es

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS	Código: PA04 Versión: 00 Fecha: 21/04/08
		Página: 4

responsabilidad de la Gerencia de la Universidad y se realiza mediante concurso público.

Por tanto, se proponen tres procedimientos distintos de gestión de los servicios, que tienen en cuenta las especificidades de cada uno de los tipos mencionados.

6.2. Obtención de la información

La comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de recabar sistemáticamente la información necesaria para realizar un informe de todos los servicios del Centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar las debilidades detectadas. Estas propuestas de mejora se remitirán al Equipo Decanal para su aprobación y, en su caso, remisión al servicio, Departamento ú órgano responsable de la Universidad de Burgos, que deberá iniciar las acciones correctoras correspondientes.

6.3. Difusión

Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos por el Equipo Decanal que realizará junto con la Comisión de Garantía de Calidad el seguimiento de su efectiva realización.


7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

El Equipo Directivo, junto con la Comisión de Garantía de Calidad y contando con el apoyo técnico de la Unidad Técnica de Calidad, fijará los objetivos y directrices de la revisión, las evidencias a considerar, así como los indicadores de calidad correspondientes a cada servicio, según procedimiento **PM01** (*medición, análisis y mejora*).

En la revisión (al menos anual) del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Universidad de Burgos, la Comisión de Garantía de Calidad realizará la revisión de la gestión de los servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

Este procedimiento no define formatos específicos.


 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS	Código: PA04 Versión: 00 Fecha: 21/04/08
		Página: 5

9. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Definición de los objetivos de los servicios	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad Responsables de los Servicios Gerencia	6 años
Plan de Actuaciones de mejora de cada servicio	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad Responsables de los Servicios Gerencia	6 años
Difusión de los servicios del Centro	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Ficha de Análisis de Resultados de cada servicio	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad	6 años

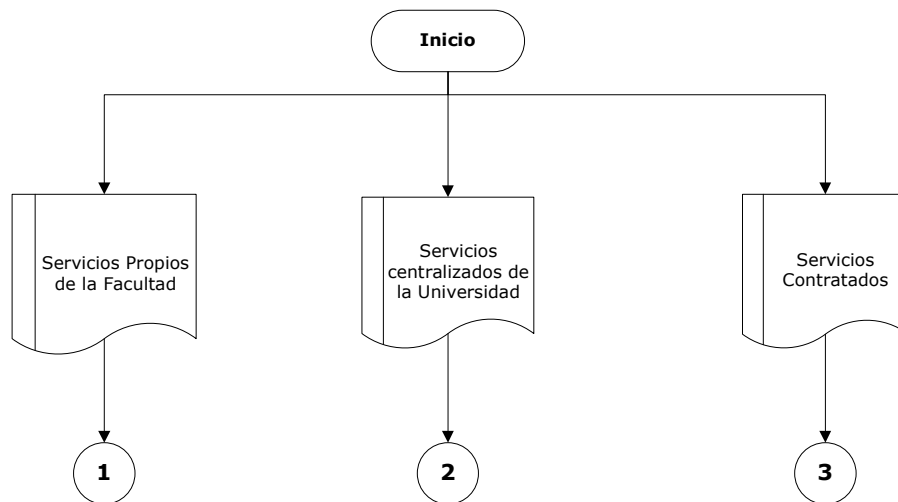
10. RENDICIÓN DE CUENTAS


La Junta de Centro será informada a través de la Comisión de Calidad de los resultados del Plan de actuaciones de los Servicios que afecte a los servicios internos del Centro, así como de las posibles incidencias relativas a los servicios contratados al exterior. De todo ello el Equipo de Dirección procederá a informar a los grupos de interés siguiendo el **PC11** (*Información pública*).

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS	Código: PA04 Versión: 00 Fecha: 21/04/08
		Página: 6

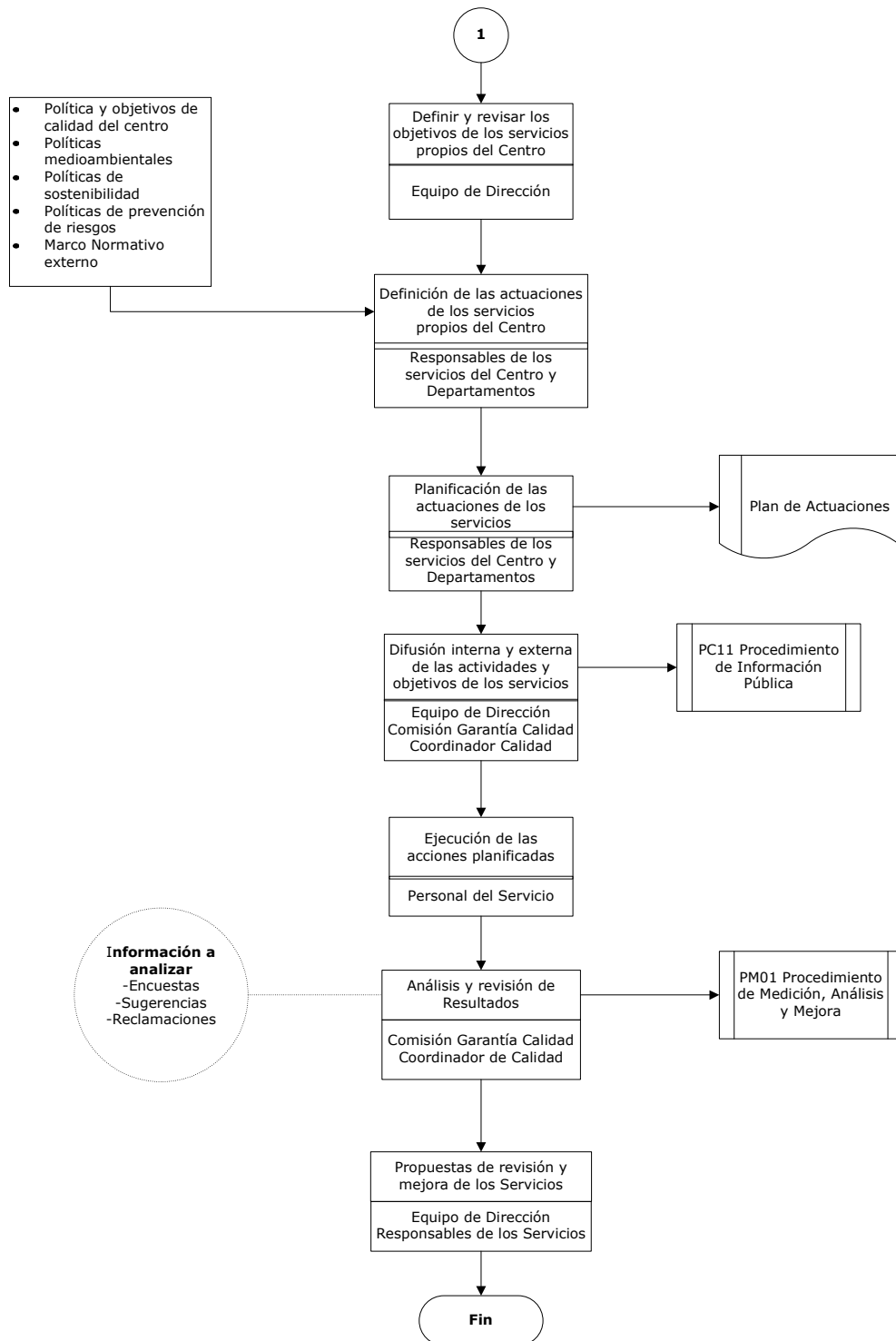
11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO


PA04 Procedimiento para la Gestión de los Servicios



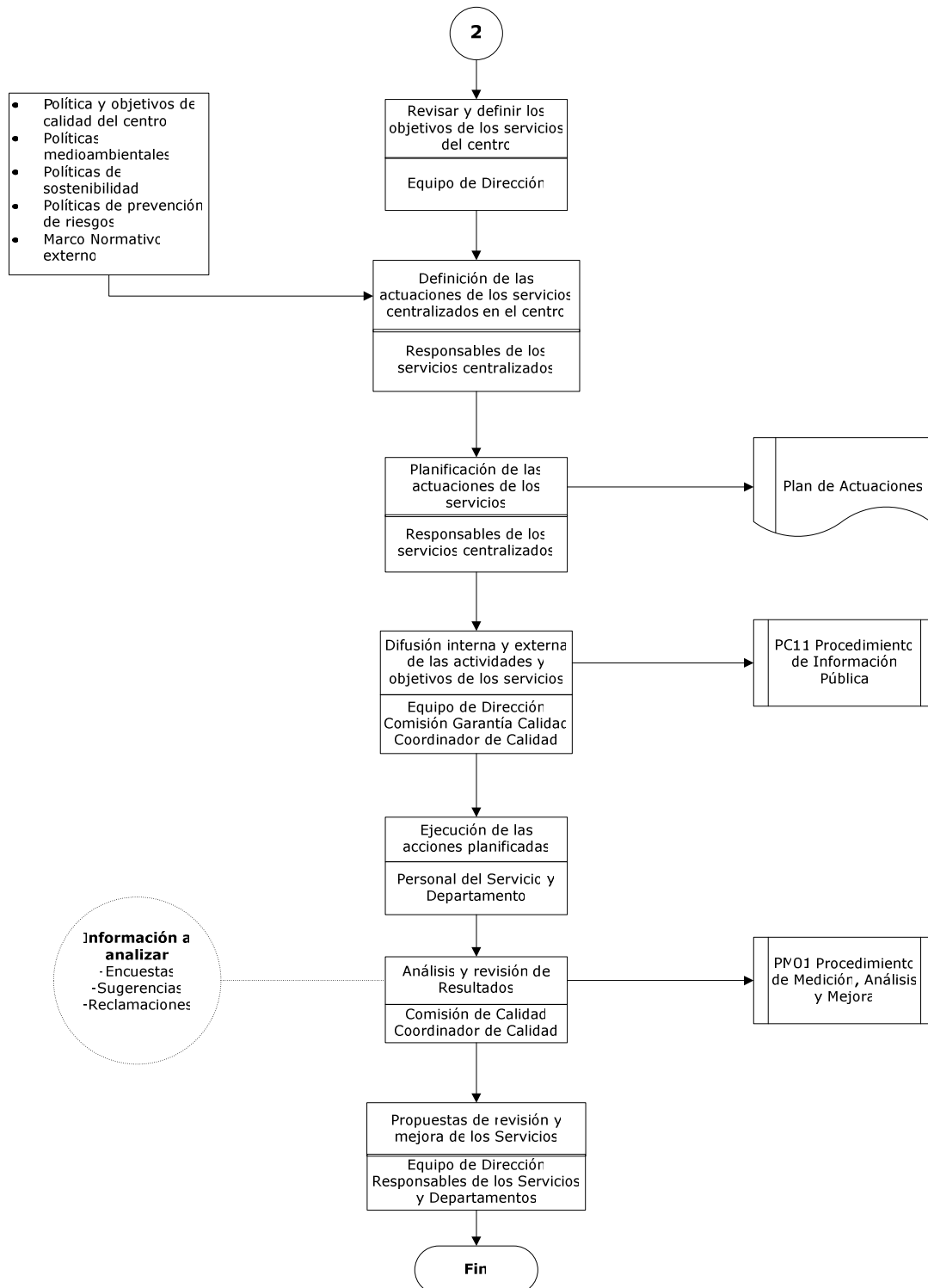
 <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS</p>	<p>Código: PA04 Versión: 00 Fecha: 21/04/08</p>
		<p>Página: 7</p>


PA04 Procedimiento para la Gestión de los Servicios



 <p>UNIVERSIDAD DE BURGOS</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS</p>	<p>Código: PA04 Versión: 00 Fecha: 21/04/08</p>
		<p>Página: 8</p>

PA04 Procedimiento para la Gestión de los Servicios



 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS	Código: PA04 Versión: 00 Fecha: 21/04/08
		Página: 9

PA04 Procedimiento para la Gestión de los Servicios

