

	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	Código: PA08
---	--	-------------------------

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. Relación de formatos asociados
9. Evidencias
10. Rendición de cuentas
11. Diagrama de Flujo

Resumen de ediciones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
00	12/02/2008	Edición inicial
01	08/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE

Elaborado por:		Revisado por:	
D ^a . Esther Atencia Gil Área de Planificación, Análisis y Calidad	D ^a . Alicia Troncoso Lora Vicerrectorado de Calidad y Planificación	D. Rafael Serrano Aguilar Gerencia	
Aprobado por:			
D. Juan Jiménez Martínez Rector de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla			

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYIy5sVGE0uwkDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		FECHA	19/11/2010
	SERRANO AGUILAR RAFAEL			
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYIy5sVGE0uwkDJLYdAU3n8j	PÁGINA	1 / 5
 y13+TbWiaYIy5sVGE0uwkDJLYdAU3n8j				

	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	Código: PA08
---	--	-------------------------

1. **Objeto:** Este procedimiento tiene por objeto garantizar la correcta gestión y mejora continua de los servicios que los Centros de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla y el Centro de Estudios de Postgrado de la misma prestan a la Comunidad Universitaria.

2. **Ámbito de alcance:** Este procedimiento se aplica a todos los servicios prestados por los Centros de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla y el Centro de Estudios de Postgrado de la misma como apoyo a las titulaciones y personas participantes en las mismas.

3. **Documentación de referencias/ Normativa:**

Normativa general (ver Anexo Normativa de carácter general)

Normativa específica:

- ❖ Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Carta de Servicios del Centro.
- ❖ Plan Estratégico del Centro.
- ❖ Cartas de Servicios de los Servicios Administrativos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Normativa para la contratación de trabajos de carácter científico, técnico o artístico de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Normas de ejecución presupuestaria de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Manual de Gestión del Gasto de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Manual del SAGIC de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

4. **Definiciones:**

No se incluyen definiciones.

5. **Responsabilidades:**

Comisión de Garantía Interna de Calidad (CGIC) del Centro: Elaborar y realizar seguimiento de la Carta de Servicios del Centro.

Junta de Centro: Aprobar y difundir la Carta de Servicios del Centro.

Comisión de Garantía Interna de Calidad (CGIC) del Servicio Administrativo: Elaborar y realizar seguimiento de la Carta de Servicios del Servicio Administrativo correspondiente, siendo el responsable último de su aplicación la Dirección de dicho Servicio.

Área de Análisis, Planificación y Calidad (APAC): Asesorar y dar apoyo técnico a los Servicios Administrativos y los Centros de la Universidad Pablo de Olavide en la elaboración y seguimiento de las Cartas de Servicios.

Gerencia: Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Vicerrectorado de Calidad y Planificación: Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/>. Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN	FECHA	19/11/2010	
	SERRANO AGUILAR RAFAEL			
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j	PÁGINA	2 / 5
				
y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j				

	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	Código: PA08
---	--	-------------------------

6. Desarrollo:

La correcta gestión de los servicios de los Centros y del Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de los mismos y de los títulos que en ellos se imparten. El momento actual exige una eficiente y eficaz gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Dado el carácter centralizado de la mayoría de los servicios de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, se pueden distinguir dos tipos de servicios:

- Servicios externos: son aquellos servicios que la Universidad contrata externamente, como los servicios de cafetería, reprografía o limpieza.
- Servicios internos: son los propios del Centro o Centro de Estudios de Postgrado y los propios de la Universidad Pablo de Olavide, como es el caso del servicio de Biblioteca.

Para todos estos servicios, es indispensable establecer claramente los procedimientos con objeto de detectar debilidades y establecer mejoras para alcanzar la excelencia.

Los servicios externos son contratados según el procedimiento "FP-ACP-01: Contratación" del Área de Contratación de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Con respecto a los servicios internos de la Universidad y los servicios internos del propio Centro de Estudios de Postgrado, la garantía de su calidad viene dada por el Plan de Calidad de los Servicios que consta de:

- a) Elaboración, aplicación y actualización de sus Cartas de Servicios.
- b) Autoevaluación y elaboración e implementación del Plan de Mejoras.
- c) Implantación de un sistema de gestión por procesos.

En lo referido al apartado a) y siguiendo el procedimiento "PC02-APAC: Gestión de las Cartas de Servicios" del Área de Planificación, Análisis y Calidad de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, todos los Servicios Administrativos de la Universidad Pablo de Olavide han elaborado y tienen aprobadas sus Cartas de Servicios en las que indican qué servicios prestan a los Centros, al Centro de Estudios de Postgrado y a la Universidad en general dado su carácter centralizado.

Con respecto a los servicios internos propios de cada Centro, la garantía de su calidad viene dada por la Carta de Servicios del Centro la cual es elaborada por la CGIC del Centro, siguiendo el Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide. Dicha Carta es aprobada por la Junta de Centro y finalmente por el/la Rector/a que ordena su publicación en BOJA.

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		FECHA	19/11/2010
	SERRANO AGUILAR RAFAEL			
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j	PÁGINA	3 / 5
 y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j				

	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	Código: PA08
---	--	-------------------------

7. Medidas, análisis y mejora continua:

La CGIC de cada Servicio Administrativo realiza un informe de seguimiento anual de su Carta de Servicios proponiendo mejoras, con el asesoramiento y apoyo técnico del APAC, en aquellos casos en los que se detecten desviaciones en los resultados obtenidos.

La CGIC del Centro realiza un informe de seguimiento anual de la Carta de Servicios del Centro, concluyendo sobre su adecuación y sobre el plan de acciones de mejora a implantar en el Centro para el siguiente año (si procede) siguiendo para ello el procedimiento "PE04: Medición, análisis y mejora continua".

8. Relación de formatos asociados:

No se asocian formatos.

9. Evidencias:

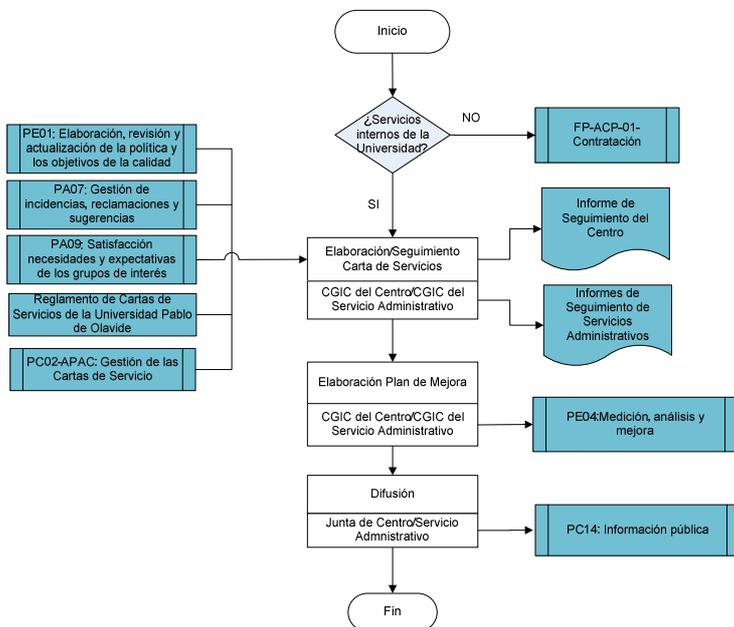
Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación	Formato
PA08-CC-E01-XX-XX	Informe de Seguimiento de las Cartas de Servicios de los Servicios Administrativos de la Universidad	Papel o Informático	RCP del Servicio Administrativo	6 años/4 años	No
PA08-CC-E02-XX-XX	Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios del Centro	Papel o Informático	RCPC	6 años/4 años	No

10. Rendición de cuentas:

La Junta de Centro difundirá la Carta de Servicios del Centro así como el Informe de Seguimiento de la misma a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC 14: Información Pública". Asimismo, cada Servicio Administrativo difundirá a toda la sociedad tanto su Carta de Servicios como su informe de Seguimiento siguiendo el procedimiento que tenga habilitado para ello.

11. Diagrama de Flujo:

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/ Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		FECHA	19/11/2010
	SERRANO AGUILAR RAFAEL			
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j	PÁGINA	4 / 5
 y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j				



Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN	FECHA	19/11/2010	
	SERRANO AGUILAR RAFAEL			
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j	PÁGINA	5 / 5
 y13+TbWiaYIy5sVGEUwkDJLYdAU3n8j				