



PA07: PROCESO DE GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS 3

1. Objeto	3
2. Ámbito de aplicación	3
3. Documentación de referencia	3
4. Definiciones:	4
5. Responsabilidades	4
6. Desarrollo	5
7. Medidas, análisis y mejora continua	6
8. Formatos y evidencias.....	6
9. Rendición de cuentas	7
10. Diagrama de Flujo (Ver siguiente página)	7

Resumen de revisiones		
Número	Fecha	Motivo de modificación

Elaborado por	Revisado por
Fdo.	Fdo. Fecha:
Aprobado por	
Fdo. Fecha:	



CENTRO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR
HYGIEA

**PROCESO DE GESTIÓN
DE LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**

CÓDIGO: PA07



CENTRO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR
HYGIEA

**PROCESO DE GESTIÓN
DE LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**

CÓDIGO: PA07

PA07: PROCESO DE GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Objeto

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro de Educación Superior HYGIEA (EL CENTRO), adscrito a la UDIMA, a través de las personas designadas, en cada caso, para:

- Definir las necesidades de los Servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas en la Universidad.
- Definir y diseñar la prestación de nuevos Servicios y actualizar las prestaciones habituales en función de los 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. Ámbito de aplicación

Este procedimiento aplica a todas las actividades que el CENTRO realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación, de los servicios que la Universidad presta a todas las enseñanzas que se imparten en la misma. Implica, por tanto, a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, realizan las actividades descritas.

3. Documentación de referencia

- Real Decreto 1393/1997.
- LOU/LOMLOU.
- Normativas del CENTRO.
- Modelo de Carta de Servicios.



CENTRO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR
HYGIEA

**PROCESO DE GESTIÓN
DE LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**

CÓDIGO: PA07

4. Definiciones:

Servicios, en el Centro existen los siguientes:

- Oficina de Información al Estudiante.
- Servicio de Becas y Ayudas al Estudio.
- Gabinete de Orientación.
- Servicio de Orientación Al Empleo.
- Recursos Materiales.
- Servicio de Tics.
- Biblioteca.
- Unidad de Gestión Académica.
- Oficina de Relaciones Internacionales.
- Oficina de Comunicación.

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.

Cartas de Servicios: Documentos públicos elaborados y difundidos por parte de la Unidad responsable de la prestación donde un servicio, donde se refleja de forma accesible: el objeto del servicio, las expectativas razonables que se esperan satisfacer, los procedimientos de acceso al servicio y los compromisos de servicio que la Unidad asume como estándar.

5. Responsabilidades

Junta de Centro:

- Definir objetivos de los Servicios del CENTRO.
- Aprobar Cartas de Servicios del Centro Universitario.
- Aprobar Informe de Resultados y del Plan de Mejora.



CENTRO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR
HYGIEA

**PROCESO DE GESTIÓN
DE LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**

CÓDIGO: PA07

Comisión de Garantía Interna de la Calidad:

- Revisar el Informe de Resultados y el Plan de Mejora.

Gerencia:

- Revisar y consolidar Cartas de Servicios.
- Planificar y ejecutar actuaciones de las Cartas de Servicio.
- Revisar actuaciones y elaborar el Informe de Resultados y proponer Plan de Mejora.

Responsables de los Servicios:

- Elaborar Propuestas de Cartas de Servicios.
- Planificar y ejecutar actuaciones de las Cartas de Servicio.

Unidad de Comunicación de Presidencia:

- Publicar Informe Resultados y Plan de Mejora.

6. Desarrollo

La correcta gestión de los servicios del Centro de Educación Superior CSI Madrid, se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. Todas las Unidades responsables deben garantizar una gestión eficiente y eficaz adaptándose a las nuevas necesidades y atendiendo a la satisfacción de los grupos de interés.

Tanto para aquellos servicios que dependen directamente de personal del CSI Madrid, como para aquellos otros cuya gestión es externa, es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras alcanzando la excelencia.

El proceso se inicia con la definición de los objetivos por parte la Junta de Centro, a partir de ahí los responsables de cada unidad o servicio, elaboran las propuestas de las Cartas de Servicios, que serán revisadas y consolidadas por Gerencia para darle traslado a la Junta de Centro para su aprobación.



Aprobadas por la Junta de Centro, cada responsable del servicio junto con Gerencia, planifican y ejecutan las actuaciones de las Cartas de Servicios.

Una vez ejecutadas las acciones y con carácter anual la Gerencia, elaboran el informe de resultados y proponen el Plan de Mejoras, que será validado por la Comisión de Garantía Interna de la Calidad, y elevado a la Junta de Centro para su aprobación.

Una vez aprobado será la Oficina de Comunicación del Director del Centro, la instancia responsable de su publicación.

7. Medidas, análisis y mejora continua

En la revisión al menos anual del Sistema de Garantía de Calidad, la Comisión de Garantía de Calidad del CSI Madrid, 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. Formatos y evidencias

Identificación de la Evidencia	Soporte del Archivo	Responsable de Custodia	Tiempo de Conservación
PA07 INF_01 Informe con los objetivos de los Servicios	Papel informático	o Secretaria de la Junta de Centro	6 años
PA07ACT_JC_01 Acta de la Junta de Centro	Papel informático	o Secretaria de la Junta de Centro	6 años
PA07 CART_01 Propuesta Cartas de Servicio	Papel informático	o Responsables de los Servicios	6 años
PA07 CART_02 Cartas de Servicio Revisada	Papel informático	o Gerencia	6 años
PA07 CART_03 Cartas de Servicio	Papel informático	o Junta de Centro	6 años



Identificación de la Evidencia	Soporte del Archivo	Responsable de Custodia	Tiempo de Conservación
PA07ACT_JC_02 Acta de la Junta de Centro	Papel informático	o Secretaria de la Junta de Centro	6 años
PA07 INF_02 Propuesta Informe de Resultados	Papel informático	o Gerencia	6 años
PA07 PLN_01 Propuesta Plan de Mejora	Papel informático	o Gerencia	6 años
PA07 INF_03 Informe de Resultados revisado	Papel informático	o Gerencia	6 años
PA07 PLN_02 Plan de Mejora Revisado	Papel informático	o Gerencia	6 años
PA07 ACT_CGIC_01 Acta de la CGIC	Papel informático	o Secretaria CGIC	6 años
PA07 INF_04 Informe de Resultados	Papel informático	o Secretaria de la Junta de Centro	6 años
PA07 PLN_03 Plan de Mejora	Papel informático	o Secretaria de la Junta de Centro	6 años
PA07ACT_JC_03 Acta de la Junta de Centro	Papel informático	o Secretaria de la Junta de Centro	6 años

9. Rendición de cuentas

Inclusión de definiciones y análisis en la Memoria Anual del Centro de Educación Superior CSI Madrid en el capítulo de Servicios a cargo del Decano y la Gerencia, según corresponda.

10. Diagrama de Flujo (Ver siguiente página)



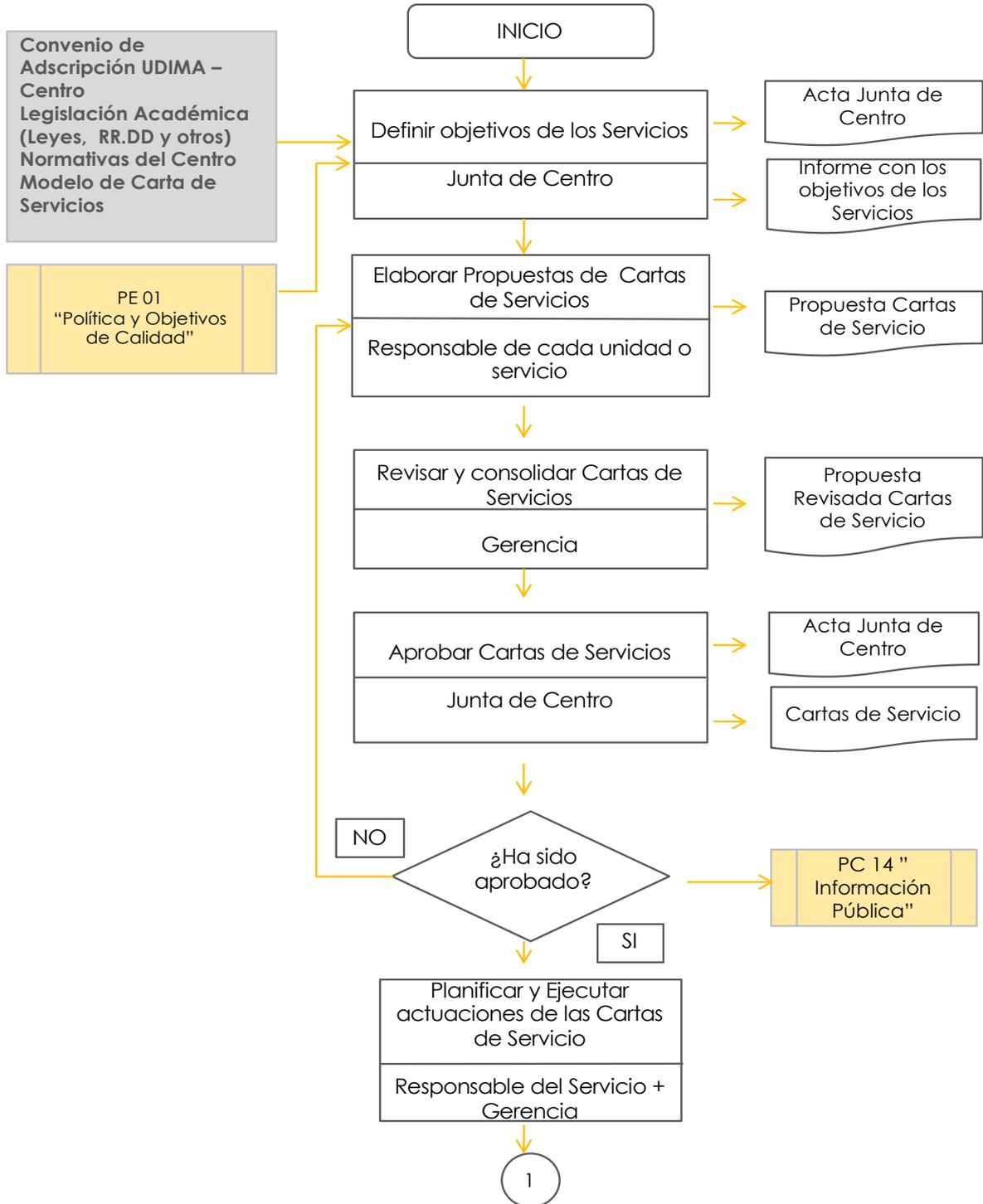
CENTRO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR
HYGIEA

**PROCESO DE GESTIÓN
DE LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**

CÓDIGO: PA07



PA 07: GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS





PA 07: GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

