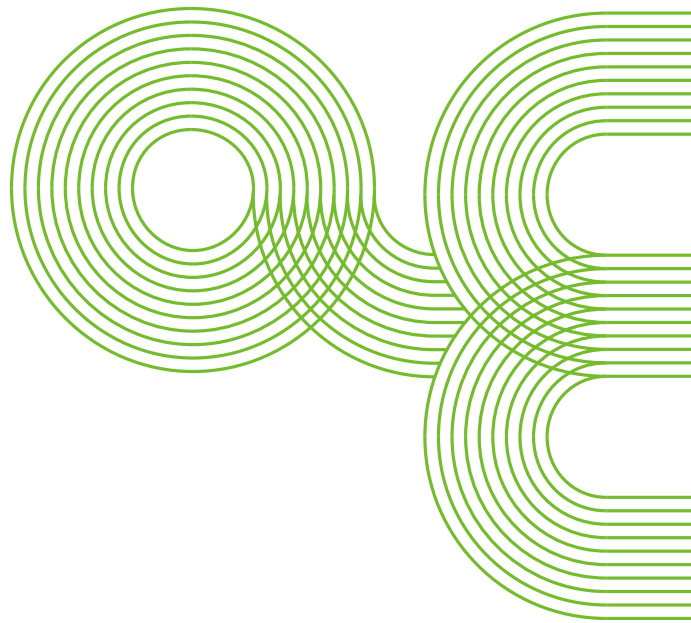


Universidade de Vigo

Xestión dos servizos



Procedemento PA08 Índice 01-03
Escola de Enxeñaría Aeronáutica e do Espazo



Escola de Enxeñaría Aeronáutica e do Espazo
Pavillón Manuel Martínez-Risco
Campus Universitario
32004 Ourense

<http://aero.uvigo.es>
<mailto:aero.info@uvigo.es>



| | | | |
|---|---|---|-------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p> | <p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p> |  | <p>CODIF: PA08</p> |
|---|---|---|-------------------------------|

Procedimiento para la Gestión de los Servicios

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS/NORMATIVA**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
- 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 7. ARCHIVO**
- 8. RESPONSABILIDADES**
- 9. GRUPOS DE INTERÉS**
- 10. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 11. FICHA RESUMEN**

ANEXOS:

- Plan de Actuación de los Servicios Permanentes del Centro **IT01-PA08**
- Informe de Resultados de los Servicios Contratados. (No se adjunta dado que es una evidencia generada por Gerencia, no por el Centro) **IT02-PA08**



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS





CODIF:
PA08

RESUMEN DE REVISIONES

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|---------|------------|---|
| E01 | 19/07/2018 | Aprobación del SGIC de la Escola de Enxeñaría Aeronáutica e de Espazo pola Xunta de Escola. |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--|---|
| <p><i>Elaborado por:</i> Área de Calidade</p> <p>José Miguel Dorribo Rivera Técnico superior de calidade</p> <p><i>Firma:</i></p> <p>Fecha: 3/11/2014</p> | <p><i>Revisado por:</i> CGIC</p> <p>Ángel Paredes Galán Coordinador de calidade</p> <p><i>Firma</i></p> <p>Fecha: 16/07/2018</p> | <p><i>Aprobado por:</i> Xunta de Escola</p> <p>Ángel Paredes Galán Secretario de la EEAE</p> <p><i>Firma</i></p> <p>Fecha: 19/09/2018</p> |
|---|--|---|

Escola de Enxeñaría Aeronáutica e de Espazo
 Universidade de Vigo

| | | | |
|---|---|---|-------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p> | <p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p> |  | <p>CODIF: PA08</p> |
|---|---|---|-------------------------------|

1. OBJETO

Definir las actividades en la que participa la EEAE a través de su Equipo Directivo/Decanal, de las Comisiones y personas designadas para gestionar sus recursos y servicios.



2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades en las que la EEAE participa para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que el Centro presta para todas las Enseñanzas que se imparten en el mismo.

Afecta a 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 descritas.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Política y Objetivos de Calidad del Centro
- Políticas Medioambientales
- Políticas de Sostenibilidad
- Políticas de Prevención de Riesgos
- Encuestas de Satisfacción
- Reclamaciones-Sugerencias
- Indicadores
- Programas FIDES y AUDIT
- Normativas ya establecidas en la EEAE y Generales de la Universidade de Vigo para establecer necesidades, planificar, gestionar y seguir los resultados de los servicios universitarios prestados en el Centro
- RR(11/07/06) de Delegación de Competencias
- Art. 31 de la Reforma de la LOU, dedicado a la Garantía de la Calidad
- Corrección de errores. RR (11/07/06) de delegación de competencias.

| | | | |
|---|---|---|-------------------------------|
|  <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p> | <p>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</p> |  | <p>CODIF: PA08</p> |
|---|---|---|-------------------------------|

- Normativa de Gestión Académica
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos
 - Normas provisionales de gestión de los bienes muebles
 - Normas de uso de los recursos informáticos y redes

4. DEFINICIONES

Recursos materiales: las instalaciones en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje (aulas, talleres, 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.

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



5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

El Equipo Directivo/Decanal, junto con el Administrador de Centro definirá las necesidades de los Servicios permanentes del Centro que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en los mismos, establecerá según las mismas el **Plan de Actuación** en coordinación con Gerencia, que además gestionará la totalidad del proceso en cuanto a los Servicios Contratados (ley de Contratos Administrativos).

El Equipo Directivo/Decanal informará así mismo de las acciones planificadas para la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad se incluirá la revisión del procedimiento de la gestión de los servicios, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

| | | | |
|--|---|---|-----------------------|
|  UNIVERSIDADE DE VIGO | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  | CODIF: PA08 |
|--|---|---|-----------------------|

7. ARCHIVO

Se utilizará para el archivo, gestión y control de los documentos y evidencias, la aplicación informática puesta a disposición del Centro por el Área de Calidad a través del siguiente enlace:

<http://vicntc.uvigo.es/calidad/index.php>

| Identificación del registro | Soporte de archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|--|-----------------------|---|------------------------|
| Plan de Actuación de los Servicios Permanentes del Centro (IT01-PA08) | Papel y/o Informático | Secretaría del Centro | 6 años |
| Herramienta para la medición y análisis de resultados (IN-PA08 E-PM01 QS-PA08) | Papel y/o Informático | Secretaría del Centro / Área de Calidad | 6 años |

8. RESPONSABILIDADES



Equipo Directivo/Decanal (ED): Identificará las necesidades asociadas a los servicios. Junto con el-la **Administrador-a del Centro** y **Gerencia** definirá los objetivos de los servicios, difundiendo dicha información

Responsables de los Servicios/ Administrador-a del Centro: Planificación de las actuaciones de los servicios.

Personal de los servicios: 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 Universidade de



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

| | | | |
|--|---|---|-----------------------|
|  UNIVERSIDADE DE VIGO | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  | CODIF: PA08 |
|--|---|---|-----------------------|

9. GRUPOS DE INTERÉS

| Grupos de Interés | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|------|
| Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | PE01 | PE02 | PE03 | PC01 | PC02 | PC03 | PC04 | PC05 | PC06 | PC07 | PC08 | PC09 | PC10 | PC11 | PC12 | PC13 | PA01 | PA02 | PA03 | PA04 | PA05 | PA06 | PA07 | PA08 | PA09 |
| <i>Estudiantes</i> | P | S | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | S | P | P | P | S | S | S | S | P |
| <i>Personal docente-investigador</i> | P | P | P | P | P | P | S | P | P | P | S | P | P | P | P | P | S | P | P | P | P | P | S | S | S |
| <i>PAS</i> | P | P | S | S | S | S | P | S | P | S | P | P | S | S | S | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P |
| <i>Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad</i> | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P |
| <i>Empleadores</i> | P | S | P | P | P | P | S | P | P | P | S | S | P | P | P | P | S | P | P | P | S | S | S | S | S |
| <i>Egresados</i> | P | S | S | S | S | P | S | S | S | S | S | S | S | P | P | P | S | P | P | P | S | S | S | S | P |
| <i>Administraciones públicas/organismos</i> | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | S | P | P | P | P | P | P | P | P |
| <i>Sociedad en general</i> | P | S | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | S | P | P | P | P | P | S | S | P |

| | |
|-------------------------|---|
| <i>Papel Principal</i> | P |
| <i>Papel Secundario</i> | S |

| | | | |
|--|---|---|-----------------------|
|  UNIVERSIDADE DE VIGO | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS |  | CODIF: PA08 |
|--|---|---|-----------------------|

9. GRUPOS DE INTERÉS

| Grupos de Interés | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|------|
| Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | PE01 | PE02 | PE03 | PC01 | PC02 | PC03 | PC04 | PC05 | PC06 | PC07 | PC08 | PC09 | PC10 | PC11 | PC12 | PC13 | PA01 | PA02 | PA03 | PA04 | PA05 | PA06 | PA07 | PA08 | PA09 |
| <i>Estudiantes</i> | P | S | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | S | P | P | P | S | S | S | S | P |
| <i>Personal docente-investigador</i> | P | P | P | P | P | P | S | P | P | P | S | P | P | P | P | P | S | P | P | P | P | P | S | S | S |
| <i>PAS</i> | P | P | S | S | S | S | P | S | P | S | P | P | S | S | S | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P |
| <i>Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad</i> | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P |
| <i>Empleadores</i> | P | S | P | P | P | P | S | P | P | P | S | S | P | P | P | P | S | P | P | P | S | S | S | S | S |
| <i>Egresados</i> | P | S | S | S | S | P | S | S | S | S | S | S | S | P | P | P | S | P | P | P | S | S | S | S | P |
| <i>Administraciones públicas/organismos</i> | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | S | P | P | P | P | P | P | P | P |
| <i>Sociedad en general</i> | P | S | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | P | S | P | P | P | P | P | S | S | P |

| | |
|-------------------------|---|
| <i>Papel Principal</i> | P |
| <i>Papel Secundario</i> | S |