

 Universidad de Oviedo	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	PD-SGIC-UO-1.4.2 vo8
		1 de 4

1. OBJETO.

Dotar a la Universidad de Oviedo de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios para el adecuado desarrollo de las actividades realizadas.

2. ALCANCE.

Todas las actividades relacionadas con la gestión de los servicios de la Universidad y de los Centros.

Diseñado según el documento de la ANECA del Programa AUDIT “Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria” (Doc 02).

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Descripción del Proyecto Ad Futurum, Del XVII al XXI: Proyectando nuestra Tradición hacia el Futuro.
- Sistema de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) de la Universidad de Oviedo y campaña (“Por una Universidad Sostenible”) realizada para fomentar el reciclaje.
- Sistema de Control de Instalaciones (SCI).
- Sistema de Información Energética (SIE).
- Procesos de los Servicios de la Universidad de Oviedo:
<http://procesos.uniovi.es/mapaprosesos/>

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.

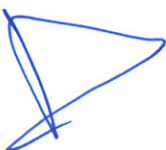

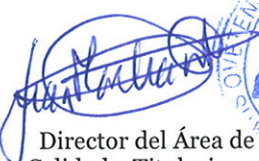

La Unidad Técnica de Calidad (UTCa):

- Define la Carta de Servicios, en colaboración con el Responsable del Servicio.
- Recoge la información sobre la prestación del Servicio por medio de encuestas de satisfacción y realiza los informes de resultados.

El Responsable del Servicio también realiza la planificación de las actuaciones.

Las responsabilidades de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad (CGCUO) y de las Comisiones de Calidad de los Centros (CC) están establecidas en el PD-SGIC-UO-1.5.1 de Medición de resultados, análisis, mejora y seguimiento del SGIC.

La participación de los grupos de interés en la gestión de los servicios está garantizada a través de su representación en los órganos implicados (véase el epígrafe Grupos de Interés del Manual del SGIC) y de la posibilidad por parte de cualquier individuo de comunicación de incidencias o formulación de reclamaciones y sugerencias mediante el procedimiento PD-SGIC-UO-1.2.6.

Elaboración	Revisión	Aprobación	Se informa a
 Técnico en Calidad	 Responsable de la Unidad Técnica de Calidad	 Director del Área de Calidad y Titulaciones	 Vicerrector de Profesorado y Ordenación Académica



5. RECOGIDA DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS, REVISIÓN Y MEJORA.

Los sistemas de recogida de información vinculados a este procedimiento son:

- R-SGIC-UO-62, encuesta de satisfacción con los servicios.
- R-SGIC-UO-63, informe de resultados de la satisfacción con los servicios.
- R-SGIC-UO-89, formulario de incidencias, reclamaciones y sugerencias al servicio.
- Incidencias en el desarrollo de este procedimiento, gestionadas de acuerdo al procedimiento PD-SGIC-UO-1.2.6.

Otros formatos de registro asociados a este procedimiento son:

- R-SGIC-UO-04, plan de comunicación.
- R-SGIC-UO-60, carta de servicios.

El análisis de resultados, revisión y mejora se realiza aplicando el procedimiento PD-SGIC-UO-1.5.1.

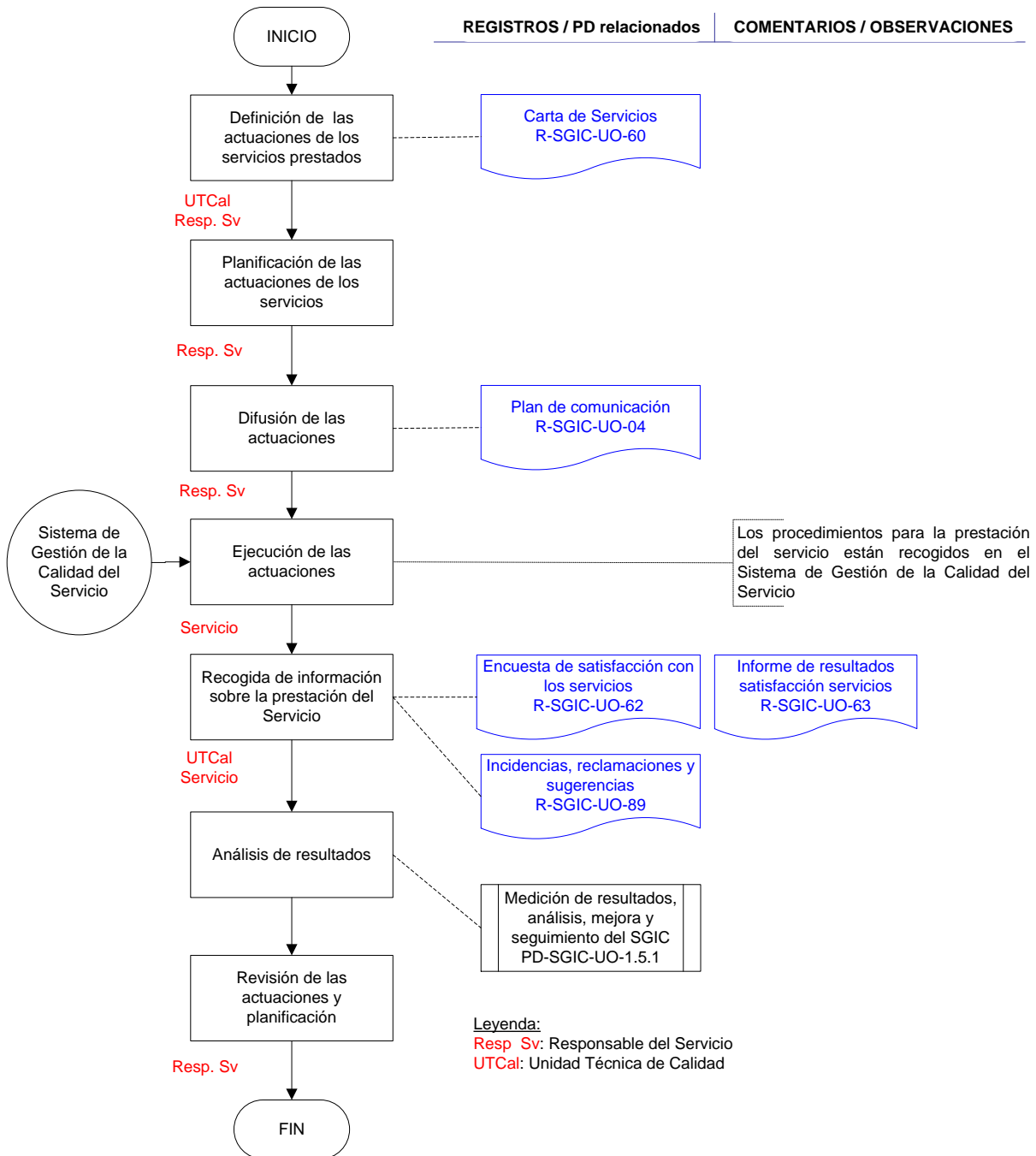
6. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La difusión de la información relativa a este procedimiento, con el objeto de rendir cuentas a los grupos de interés, se refiere básicamente a la publicación de la carta de servicios y los resultados de las encuestas de satisfacción, por medio de las páginas webs de los servicios.

Se realizará aplicando el procedimiento PD-SGIC-UO-1.6.1, de publicación de información sobre los títulos de la UO.



7. FLUJOGRAMA.



8. REFERENCIAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS.

Servicio de Infraestructuras:

- Proceso de gestión de servicios menores PR-SI-06.
- Proceso de gestión de servicios mayores PR-SI-07.

Servicio de Informática y Comunicaciones. Gestión Económica, Administrativa y de Personal:



- Proceso de gestión de facturas PR-IGAE-01.

Informática y Comunicaciones:

- Proceso de gestión de usuarios corporativos PR-SIC-02.

Servicio de Contratación y Patrimonio:

- Proceso de gestión de transporte interno. PR-SCP-04.

9. HISTÓRICO DE REVISIONES.

FECHA	SUMARIO
29/01/2016	Versión 08. Revisión general del procedimiento no detectándose cambios en su contenido.
28/07/2014	Versión 07. Se añade como documentación de referencia los Procesos de los Servicios de la Universidad de Oviedo. Se incluyen las referencias a los documentos del sistema de gestión de la calidad de los Servicios Universitarios, que son de aplicación o están relacionadas con las actividades descritas en este procedimiento.
10/04/2014	Versión 06. Revisión general del procedimiento, llevándose a cabo: <ul style="list-style-type: none">• Actualización de la recogida de información, análisis de resultados, revisión y mejora, se añade el formato de registro R-SGIC-UO-89, formulario de incidencias, reclamaciones y sugerencias al servicio.• Modificación del flujograma con el registro anterior citado.
26/07/2013	Versión 05. Revisión general del procedimiento, habiéndose realizado el siguiente cambio: <ul style="list-style-type: none">• Eliminación del formato R-SGIC-UO-61, planificación de actuaciones de los servicios. Asimismo, actualización de toda la documentación del SGIC de la UO de acuerdo a las pautas de representación de la imagen de la Universidad de Oviedo contempladas en el Manual de Identidad Corporativa, aprobado por el Consejo de Gobierno de 26 de marzo de 2013.
15/01/2013	Versión 04. En el marco de una revisión general de toda la documentación del SGIC de la UO para contrastar que los títulos de Máster Universitario y Doctorado están adecuadamente contemplados en su alcance, se comprueba que este procedimiento efectivamente los contempla. Sólo se ha llevado a cabo el siguiente cambio: <ul style="list-style-type: none">• Actualización de la tabla de elaboración, revisión y aprobación, para homogeneizar el carácter individual de las tres actividades y recoger el cambio de denominación del Vicerrectorado.
30/12/2011	Versión 03. La Unidad Técnica de Calidad revisa los procedimientos / formatos no efectuándose modificaciones en el contenido.
22/12/2010	Versión 02. Diseño de un SGIC general de la Universidad de Oviedo.
30/07/2010	Versión 01. Diseño del SGIC de los Centros de la Universidad de Oviedo participantes en la convocatoria 2010 del programa AUDIT, que se adhirieron a la versión 00 del SGIC con valoración positiva por parte de la ANECA.
16/09/2009	Versión 00. Diseño del SGIC de los Centros de la Universidad de Oviedo participantes en la convocatoria 2007 del programa AUDIT.