



Universidad de Valladolid

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



ESCUELA DE INGENIERÍAS  
INDUSTRIALES

### ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
7. ARCHIVO
8. RESPONSABILIDADES
9. FLUJOGRAMA
10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

<b>Elaborado por:</b> <i>Juan Carlos Fraile Marinero</i> <i>Responsable de Calidad del Centro</i>	<b>Revisado por:</b> <i>Jesús Pisano Alonso</i> <i>Director de la Escuela de</i> <i>Ingenierías Industriales</i>	<b>Aprobado por:</b> <i>Junta de Escuela</i>
<b>Fecha:</b> <i>12 de Junio de 2017</i>	<b>Fecha:</b> <i>4 de Septiembre de 2017</i>	<b>Fecha:</b> <i>26 de Septiembre de 2017</i>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>



## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



### 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto garantizar la gestión y mejora de los servicios de la Escuela de Ingenierías Industriales (EII), de la Universidad de Valladolid (UVa) mediante:

- La definición y planificación de las actuaciones de los servicios del Centro que influyen en la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las titulaciones en él impartidas.
- La mejora continua de los servicios para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- La información de los resultados de la gestión de los servicios a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

### 2. ALCANCE

El procedimiento es de aplicación a los servicios de la EII directamente relacionados con el proceso de enseñanza-aprendizaje y apoyo a los estudiantes.

### 3. DOCUMENTACION

Documentos de referencia

- Estatutos de la Universidad de Valladolid (Acuerdo 104/2003, de 10 de julio, de la Junta de Castilla y León, BOCYL de 16 de julio de 2003).
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (Ley consolidada).
- Ley 12/2010, de 28 de octubre, por la que se modifica la Ley 3/2003, de 28 de marzo, de Universidades de Castilla y León (BOE 23 noviembre 2010).
- Versión consolidada del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 64/2013, de 3 de octubre, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de grado y máster en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León (BOCYL de 7 de octubre de 2013).
- Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (Aprobado por el Consejo de Gobierno, sesión de 23 de mayo de 2013, BOCyL nº 109 de 10 de junio de 2013).
- Normativa de préstamo de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (Aprobado en Comisión Permanente del Consejo de Gobierno de 7 de octubre de 2016).
- Documentación del Programa AUDIT.
- Directrices Generales de Política Docente e Investigadora 2017-2018, aprobado en Consejo de Gobierno de fecha 30 de marzo de 2017
- Política de Calidad de la Universidad de Valladolid (UVa), aprobado en Consejo de Gobierno de fecha 30 de marzo de 2017
- Objetivos de Calidad de la EII.
- Capítulo 1 del **Manual de Gestión del SGIC**: Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Capítulo 8 del **Manual de Gestión del SGIC**: Recursos Materiales y Servicios.
- Procedimiento **PA09** de Información Pública.
- Procedimiento **PA10** para el Análisis y Utilización de Resultados.



Universidad de Valladolid

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES

Documentos generados:

- **F01-PA08:** Listado de Servicios del Centro y Planes de Actuación.
- **F02-PA08:** Planificación anual de las actuaciones de un servicio de la EII.

### 4. DEFINICIONES

**Servicio:** Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

### 5. DESARROLLO.

La correcta gestión de los servicios de la EII se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del Centro. 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. Para todos los servicios del Centro es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras de forma continua.

El Equipo Directivo del Centro define y revisa anualmente la lista de servicios del Centro y los planes de actuación de los mismos, así como el personal asignado a los mismos, con indicación de los responsables. Esto se recoge en un documento con formato **F01-PA08**.

#### **Servicios propios del Centro**

El responsable de cada uno de los servicios del Centro planificará anualmente las actuaciones de su servicio, según formato **F02-PA08**. Esta planificación será remitida al Equipo de Dirección del Centro, que junto con el documento **F01-PA08**, lo enviará a la Junta de Escuela para su aprobación, si procede, dejando constancia de este hecho en documento conforme al formato **F02-MC-01**.

#### **Servicios ajenos**

Gerencia de la UVa será la encargada de determinar las prestaciones de los mismos y remitirán al Equipo Directivo del Centro, la información necesaria para control de las actividades de los mismos.

El Equipo Directivo procederá a publicar y difundir por los canales adecuados, y según el procedimiento **PA09 de Información Pública**, los planes de actuación de los diferentes servicios.

### 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Equipo Directivo del Centro, con periodicidad anual, elabora un informe de los resultados de la gestión de los servicios, proponiendo acciones de mejora para subsanar las debilidades detectadas. Dicho informe se remite a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro (CGCC), para su evaluación según el procedimiento **PA10 de Análisis y Utilización de Resultados**. La evaluación realizada por la CGCC se envía a la Junta de Escuela para su conocimiento.



Universidad de Valladolid

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES

### 7. ARCHIVO

Todos los documentos utilizados en el desarrollo de este proceso serán archivados por el Responsable de Calidad del Centro.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Listado de Servicios del Centro y Planes de Actuación - <b>F01-PA08</b>	Papel o soporte informático	Secretario Académico del Centro	6 años
Planificación anual de las actuaciones de un servicio de la EII - <b>F02-PA08</b>	Papel o soporte informático	Secretario Académico del Centro	6 años
Acuerdos de Junta de Escuela <b>F02-MC-01</b>	Papel o soporte informático	Secretario Académico del Centro	6 años

### 8. RESPONSABILIDADES

**Equipo Directivo:** Revisión y definición de la lista de servicios del Centro y de sus planes de actuación, así como del personal asignados a los mismos, con indicación de los responsables. Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios. Elaboración de un informe sobre resultados de la gestión de los servicios. Formulación de las acciones de mejora, si proceden.

**Responsables de los Servicios:** Planificación de las actuaciones de los servicios.

**Comisión de Garantía de Calidad del Centro:** Evaluación del informe de resultados sobre la gestión de los servicios. Aprobación, si procede, de las acciones de mejora.

**Personal de los servicios:** Ejecución de las acciones planificadas.

**Junta de Escuela:** Recibe información sobre la gestión de los servicios.

**Gerencia:** Encargada de determinar las prestaciones de los servicios.

**Secretario Académico:** Custodiar toda la documentación relacionada con este procedimiento.

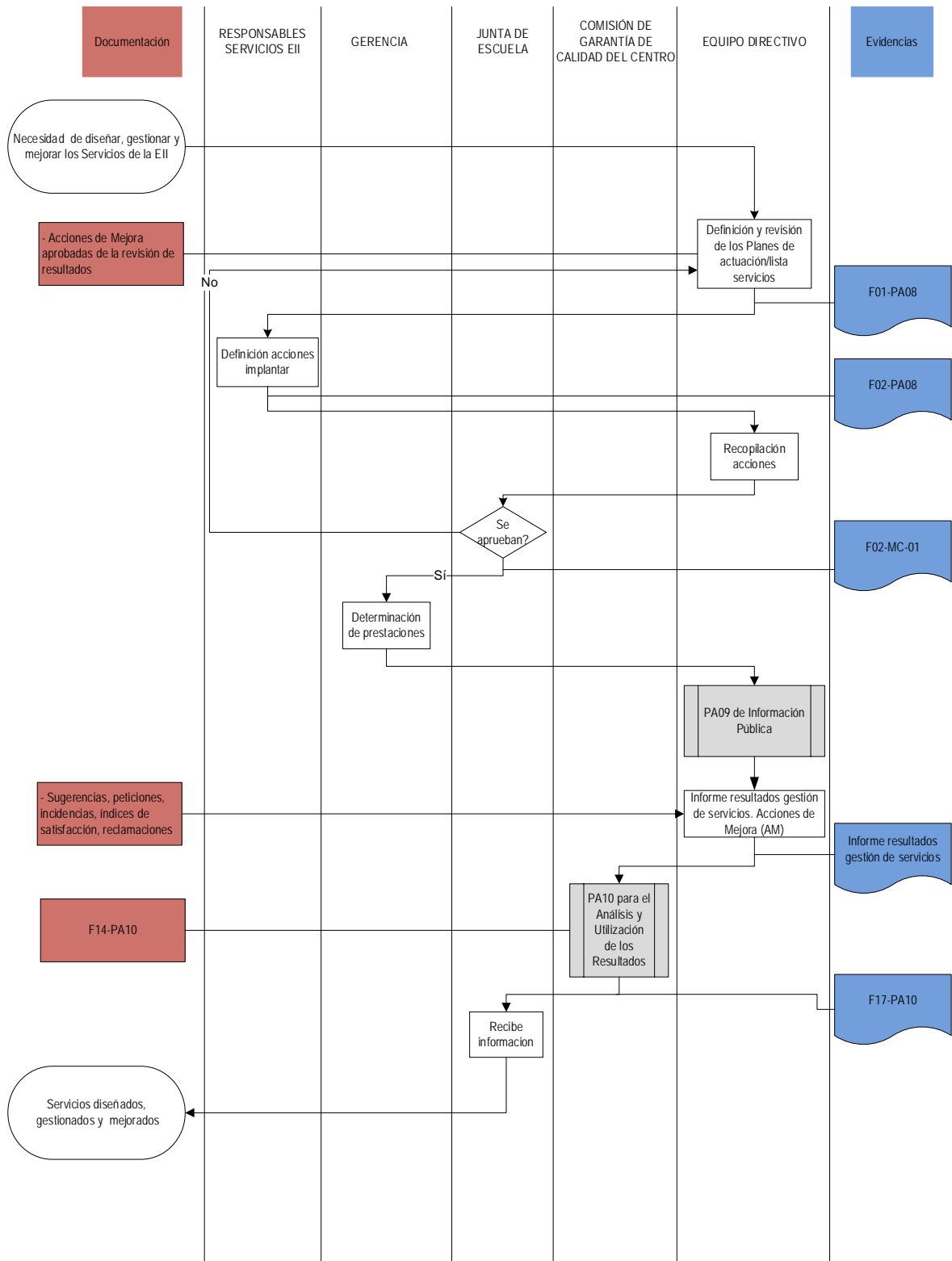
**Responsable de Calidad del Centro:** Velar por el cumplimiento de los criterios de Calidad exigidos en lo relacionado con el proceso implicado. Archivar los documentos derivados de este proceso



# PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



## 9. FLUJOGRAMA





Universidad de Valladolid

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



ESCUELA DE INGENIERÍAS  
INDUSTRIALES

### 10. HISTÓRICO DE CAMBIOS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificación
V01	Abril 2009	Edición inicial
V02	Junio 2017	<p>Nuevo nombre del centro: Escuela de Ingenierías Industriales. Cambio de la codificación del procedimiento y de los formatos. Actualización de la documentación de referencia por cambio de denominación o por tratarse de nueva normativa vigente. Se actualiza, en general, el desarrollo y seguimiento y medición del procedimiento modificando los órganos responsables y las actividades que realizan; se asignan más responsabilidades al Equipo Directivo del Centro y se incluye la Gerencia y el personal de los Servicios. Cambio de la denominación del Subdirector de Acreditación por Responsable de Calidad del Centro Se modifica el formato Listado de Servicios del Centro y Planes de Actuación: incluye el listado de Servicios que anteriormente no constaba. Modificación del responsable de la custodia de la documentación del SGIC. Modificación de las responsabilidades y flujograma conforme a los cambios realizados en el desarrollo.</p>