



## Índice

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y Medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Flujograma

### ANEXOS:

No proceden

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/06/09	Edición Inicial
01	29/10/13	Supresión del IN60 Modificación de los órganos de revisión y aprobación

Elaboración:  Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro  Fecha: 08/10/13	Revisión:  Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social  Fecha: 17/10/13	Aprobación:  Junta de Centro  Fecha: 29/10/13
--	---	---



## **1. OBJETO**

Este proceso desarrolla los mecanismos por los que el Centro Adscrito de Magisterio M<sup>a</sup> Inmaculada de Antequera gestiona sus servicios, analizando los resultados de los mismos y aplicando la mejora continua de forma sistemática.

## **2. ALCANCE**

Éste es de aplicación a todos los servicios necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades docentes que se encuentran bajo la responsabilidad del Centro y, por extensión, a todas las personas que, individualmente, en razón de su cargo, o formando parte de Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan dichas actividades.

## **3. REFERENCIAS/NORMATIVA**

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Reglamento Interno del Centro

## **4. DEFINICIONES**

No proceden.

## **5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**

La correcta gestión de los servicios de un Centro incide directamente en la calidad del mismo. Tanto para aquellos servicios que dependen directamente del



Centro como para aquellos otros cuya gestión es externa es indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras alcanzando la excelencia.

La Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Centro realizará un informe periódico de los servicios del Centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectadas. Estas propuestas se remiten al Equipo Directivo para su aprobación o/y remisión a la Junta de Centro. Los cambios o acciones de mejora aprobados serán difundidos por el Equipo Directivo que coordinará junto con la Comisión de Garantía Interna de la Calidad su efectiva ejecución.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Mediante el proceso PE05. Medición, análisis y mejora continua, se revisará cómo se ha desarrollado el proceso y si se han alcanzado los objetivos planteados.

Se utilizará el siguiente indicador

:

- Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios (IN61-PA10).

La CGC realizará al menos una revisión anual de la gestión de los servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

Los objetivos y directrices de la revisión, las evidencias a considerar, y los indicadores de calidad se detallan en el citado procedimiento.

## **7. ARCHIVO**

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro.



Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Definición de Objetivos	Papel e Informático	Equipo Directivo	Hasta nueva propuesta (mínimo 6 años)
Plan de Actuaciones	Papel e Informático	Equipo Directivo	Hasta nueva propuesta (mínimo 6 años)
Ficha de Análisis de Resultados	Papel e Informático	Coordinador de Calidad	Hasta nueva propuesta (mínimo 6 años)

## 8. RESPONSABILIDADES

### Equipo Directivo

- Proponer la definición y revisión de los objetivos de los servicios del Centro
- Difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

### Responsables de los servicios

- Definición y Planificación de las actuaciones de los servicios.

### Comisión de Garantía de la Calidad (CGC)

- Análisis y revisión de los objetivos propuestos así como de las actuaciones de mejora.

### Personal de los servicios

- Ejecución de las acciones planificadas.

### Junta de Centro

- Aprobación de los objetivos de los servicios del Centro así como de su revisión.
- Aprobación de las acciones de mejora para su implementación.

### Equipo Directivo

- 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.



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

## PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



- Decisión sobre la renovación o rescisión del contrato entre el Centro y el servicio.
- **Responsable Autorizado de la Comisión de Gestión Económica:** Renueva y/o amplía los contratos.



9. FLUJOGRAMA

PA10. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

