

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: PA03
--	--	-------------------------

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. RESPONSABILIDADES**
- 3. DESARROLLO**
 - 3.1. Generalidades**
 - 3.2. Obtención de la información**
 - 3.3. Difusión**
- 4. REGISTROS**
- 5. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 6. INDICADORES**
- 7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**
- 8. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 9. ANEXOS**

Revisión	Fecha	Motivo de la modificación
00	11/02/2008	Documento marco de referencia
01	13/02/2009	Revisión de la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud
02	31/01/2014	Revisión de la Facultad de Ciencias de la Salud
03	10/06/2014	Revisión de la Facultad de Ciencias de la Salud
04	13/12/2017	Revisión de la Facultad de Ciencias de la Salud

<p>Elaboración Revisión:</p>  <p>Fdo: Francisco P. García Fernández Vicedecano de Calidad de la FCCS 13/12/2017</p>	<p>Aprobación:</p>  <p>Fdo: María J. Calero García Decana de la FCCS 13/12/2017</p>
---	--

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: PA03
--	--	-------------------------

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Ciencias de la Salud (FCCS) de la Universidad de Jaén:

- Define las necesidades de los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en la misma.
- Define y diseña la prestación de nuevos servicios universitarios y actualiza las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Mejora continuamente los servicios que presta, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informa de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección del Centro (ED): Revisión y definición de la lista de servicios del Centro y los objetivos de los mismos, 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.

Responsables de los Servicios (RS): Definición de las actuaciones de los servicios. Planificación de las actuaciones de los servicios.

Comisión de Calidad del Centro (CC): Análisis y revisión de resultados y formulación de las propuestas de mejora.

Personal de los servicios (PS): Ejecución de las acciones planificadas.

Junta de Centro (JC): Aprobación de las acciones de mejora para su implementación.

Gerencia (G): Revisión y definición de los objetivos de los servicios que no son responsabilidad directa del Centro.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: PA03
--	--	-------------------------

3. DESARROLLO

3.1. Generalidades:

La correcta gestión de los servicios de la Facultad de Ciencias de la Salud se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. El momento actual exige al Centro 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.

3.2. Obtención de la información:

La Comisión de Calidad del Centro, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe 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 de Dirección para su aprobación y/o remisión a la Junta de Centro.

Aprobadas las acciones correctoras se iniciarán los trámites para su puesta en marcha.

3.3. Difusión:

Los cambios o acciones de mejora adoptadas serán difundidos por el Equipo de Dirección del Centro, que coordinará junto con la Comisión de Calidad su efectiva realización.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: PA03
--	--	-------------------------

4. REGISTROS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Definición de los objetivos	Documental y/o Informático	Equipo Directivo Gerencia Responsables de los Servicios	6 años
Plan de actuaciones	Documental y/o Informático	Equipo Directivo Gerencia Responsables de los Servicios	6 años
Ficha de análisis de resultados	Documental y/o Informático	Comisión de Calidad del Centro	6 años

5. DIAGRAMA DE FLUJO

No se considera necesaria su inclusión.

6. INDICADORES

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

En la revisión, al menos anual, del Sistema de Garantía de Calidad, la Comisión de Calidad del Centro 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.

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

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: PA03
--	--	-------------------------

8. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Junta de Centro y la Comisión de Calidad serán informadas por el Equipo de Dirección de los resultados del Plan de Calidad de las Unidades Funcionales que afecten a los servicios del Centro, así como de la memoria de ejecución de los objetivos anuales elaborada por los Responsables de los servicios.

9. ANEXOS

No se considera necesario establecer anexos a este procedimiento.