



Directriz 4: Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios

P4.1: Proceso para la gestión de los servicios

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo de los procesos
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo

ANEXOS:

- Páginas web de los Servicios Generales de la Universidad
www.unav.es/enred/servicios

Elaboración:	Revisión:	Revisión:	Aprobación:
SGIC Facultad de Ciencias	CGC de Derecho	Junta Directiva de Derecho	Rectorado
Fecha: 18/09/08	Fecha: 10/09/09	Fecha: 23/09/09	Fecha: 24/11/09



Universidad
de Navarra

**MANUAL DE PROCESOS
DEL SGIC**

Facultad de Derecho

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	18/12/07	Edición inicial
01	05/02/08	Enmiendas de la CGC
02	13/03/08	Enmiendas de la Junta Directiva
03	28/04/08	Enmiendas Rectorado
04	24/11/09	Adaptación Facultad de Derecho

	Universidad de Navarra	MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC	Facultad de Derecho
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------------	----------------------------

1. OBJETO

Definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Junta Directiva y/o Rectorado en colaboración con los Servicios Generales de la Universidad para:

- Definir las necesidades de los Departamentos, Representación Estudiantil o del propio Centro, para establecer actuaciones que mejoren la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas.
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, tanto en el propio Centro, como proponiendo mejoras a la Junta Directiva o al Rectorado, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar del grado de satisfacción de los servicios prestados a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a las actividades que la Facultad realiza, bien directamente, o bien a través de los Servicios Generales de la Universidad, para atender las necesidades de la comunidad universitaria.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Sistemáticas y/o Normativas ya establecidas en el Centro y en la Universidad para la gestión de los Servicios Generales.

4. DEFINICIONES

Ver Glosario.

	Universidad de Navarra	MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC	Facultad de Derecho
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------------	----------------------------

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

La correcta gestión de los servicios de la Facultad y de los Servicios Generales se convierte en una necesidad que incide directamente en su calidad. El momento actual exige una eficaz gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de la comunidad universitaria.

Las necesidades de un nuevo servicio de la Facultad o General son definidas por los alumnos a través de su Representación Estudiantil, los profesores a través de sus Departamentos o la propia Junta Directiva.

Algunos servicios implican al propio Centro y las acciones son ejecutadas por el personal de Secretaría, y otras necesidades afectan a un Servicio General, por lo que se derivan a él. En algunos casos las acciones requieren la aprobación del Rectorado, aunque la ejecución final siempre recae sobre un Servicio General (ver diagrama de flujo).

El Centro a través del CGC y la Junta Directiva establece un sistema de detección de debilidades y establece mejoras, tanto de los servicios propios como de los generales, a través de encuestas a los distintos grupos de la Universidad. Sin embargo, la aplicación de las mejoras en los Servicios Generales depende del Rectorado a través de los Servicios correspondientes y no del Centro.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En la revisión anual, del SGIC, la CGC del Centro realizará un estudio sobre la gestión de los servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente, que tendrá que remitir la Junta Directiva de la Facultad y en su caso aprobar y ejecutar el Rectorado de la UN.

	Universidad de Navarra	MANUAL DE PROCESOS DEL SGIC	Facultad de Derecho
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------------	----------------------------

7. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable custodia
Solicitud o sugerencia de Representación Estudiantil o Dpto. o Junta Directiva	Secretario Académico de Facultad
Solicitud de Junta Directiva a Rectorado	Secretario Académico Facultad
Respuesta de Rectorado a Junta Directiva	Secretaría
Memoria y propuestas de mejora	CGC
Memoria de aprobación de acciones	Secretario Académico de Facultad

El soporte de archivo será en papel o informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente certificación/evaluación de la ANECA.

8. RESPONSABILIDADES

Junta Directiva: Revisión y definición de las necesidades del Centro y de la comunidad universitaria. Difusión interna y externa de las actividades y propuestas de mejora. Visto bueno de las acciones de mejora propuestas por la CGC para su propuesta al Rectorado.

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

Rectorado: Estudio, planificación y análisis de las necesidades de los Centros. Aprobación de esas necesidades y remisión a Servicios Generales para su ejecución. Ejecución de las mejoras a través de los Servicios Generales.

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Junta Directiva difunde a los grupos de interés (alumnos, profesores, Departamentos, PAS,...) las acciones aprobadas y su estado de ejecución. Anualmente la CGC hará balance de las acciones realizadas y de las propuestas de mejora continua que incluirá en su informe anual, y la Junta Directiva aprobará y difundirá en su caso las acciones de mejora dentro del Plan de Calidad del Centro.



10. DIAGRAMA DEL FLUJO



