 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
		Gestión de los servicios	MSGIQ_FCSB_D5_02

**Proceso:**


**MSGIQ\_FCSB\_D5\_02**

**Gestión de los servicios**

APROBACIONES COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO		
Versión	Fecha	Registro Acta
1.0	26/01/2009	Reg.acta_cq-008#2008
1.1	18/05/2010	Reg.acta_cq-007#2009
1.2	29/06/2010	Reg.acta_cq-009#2009
2.0	20/04/2023	RegActaCQ202223n007

*Pendiente revisión Unidad de Calidad e Innovación Académico docente URL*

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S20-prc.gest_serveis	Página 1 de 7
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		


 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
		Gestión de los servicios	MSGIQ_FCSB_D5_02

Índice.

1	Objetivo.....	3
2	Alcance.....	3
3	Referencias / Normativa. ....	3
4	Definiciones. ....	3
5	Propiedad, responsabilidades y grupos de interés .....	4
5.1	Propietario/a.....	4
5.2	Responsabilidades.....	4
5.3	Grupos de interés.....	4
6	Desarrollo del proceso.....	5
7	Seguimiento, revisión y mejora.....	5
8	Otra documentación generada .....	5
9	Flujograma.....	6
10	Anexos. ....	7

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S20-prc.gest_serveis	Página 2 de 7

**Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso**

 Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
	Gestión de los servicios	MSGIQ_FCSB_D5_02

## 1 Objetivo.

El objetivo del presente proceso es establecer la sistemática a seguir para la gestión de los servicios de la Facultat de Ciències de la Salut Blanquerna (FCSB), su seguimiento, revisión y mejora.

## 2 Alcance.

Este proceso es de aplicación en la gestión y el desarrollo de los servicios de la Facultat y su coordinación con los servicios de la Fundació Blanquerna (FB) y la Universitat Ramon Llull (URL).

## 3 Referencias / Normativa.


- Legislación y normativa universitarias vigentes
- Legislación y normativas de sostenibilidad, medioambientales y de prevención de riesgos
- Instrucciones de protección de datos de la FB
- Criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- Marco para la Verificación, el Seguimiento, la Modificación y la Acreditación de los títulos oficiales (MVSMA) de AQU Catalunya
- Estatutos, marco normativo, estratégico y de calidad de la URL, la FB y la FCSB
- Visión y misión institucionales y organigrama de la FCSB
- Memorias de verificación y documentos oficiales de las titulaciones (MVSMA) y del Centro
- Informes de evaluación de AQU Catalunya
- Planes de Acción Tutorial
- Procesos transversales URL:
  - MSGIQ-URL-FT-D5/01. Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL: servicios informáticos.
  - MSGIQ-URL-FT-D5/01. Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL: servicios de datos e información.
  - MSGIQ-URL-FT-D5/01. Proceso de coordinación de los recursos materiales y servicios en el marco global de la URL: servicios de bibliotecas.

## 4 Definiciones.

### Servicio

Organización y personal que mediante sus trabajos y operaciones satisface las necesidades de soporte para el correcto desarrollo de las actividades de la Facultat.

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S20-prc.gest_serveis	Página 3 de 7
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		

 Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
	Gestión de los servicios	MSGIQ_FCSB_D5_02

## 5 Propiedad, responsabilidades y grupos de interés

### 5.1 Propietario/a.

Decano/a de la Facultad

### 5.2 Responsabilidades.

- Equipo Decanal
- Consejo Decanal
- Responsables/coordinadores de los servicios
- Responsable de comunicación
- Personal de los servicios
- Unidad Técnica de Calidad

### 5.3 Grupos de interés.


- URL y FB
- PDI y PAS
- Estudiantes
- Futuros estudiantes y titulados
- Administraciones Públicas
- Centros de prácticas y empleadores
- Asociaciones y Colegios profesionales
- Sociedad en general

La URL y la FB lideran diferentes comisiones transversales de servicios en las que se coordinan y acuerdan proyectos, estrategias, actuaciones e inversiones. La Facultad está representada en dichos órganos por los responsables/coordinadores de los servicios correspondientes, reportando a los miembros del Consejo Decanal los acuerdos alcanzados y elaborando desde la Facultad los documentos de seguimiento y valoración que se comparten y aprueban institucionalmente.

Los estudiantes, el PDI y el PAS de la Facultad hacen llegar a los servicios sus necesidades y opiniones de forma directa en el transcurso de la atención a los usuarios, o mediante los mecanismos de participación establecidos por el SGIC (comunicación de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones; encuestas de satisfacción de los estudiantes con los servicios; encuestas de satisfacción del PDI y el PAS; reuniones internas de los servicios; reuniones de los responsables académicos con los delegados de curso; Consejo de Facultad; Comisión de Calidad del Centro, ...).

Los grupos de interés, en general, hacen llegar a los servicios sus aportaciones y opiniones en el transcurso de su interacción con la Facultad y reciben información sobre las actividades de los servicios, sus objetivos principales y sus resultados a través del proceso de publicación de información sobre las titulaciones y rendición de cuentas.

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S20-prc.gest_serveis	Página 4 de 7
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		

 Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
	Gestión de los servicios	MSGIQ_FCSB_D5_02

## 6 Desarrollo del proceso.

El Equipo Decanal define/revisa los órganos, unidades o personas responsables de la gestión de los servicios propios de la Facultad según el organigrama del centro, como mínimo una vez al año, actualizado el catálogo de servicios. En el caso de los servicios que prestan empresas externas, la gestión está centralizada en la FB y el Equipo Decanal lleva a cabo su supervisión y propuestas de mejora.

En el caso de los servicios propios de la Facultad, sus objetivos se establecen por el Consejo Decanal en el contexto del Plan Estratégico, de acuerdo con las Referencias y la Normativa enumeradas en el apartado 3.

Los responsables/coordinadores de los servicios proceden a planificar las actuaciones, actualizando periódicamente la documentación/información y difundiéndola internamente y externamente, según el proceso de Publicación de la información sobre las titulaciones y rendición de cuentas en el caso de publicarse en la web y/u otros instrumentos de comunicación institucionales.

El personal de los servicios ejecuta las actuaciones planificadas y, cada curso académico, los responsables/coordinadores y la Unidad Técnica de Calidad proceden a la recogida de indicadores y, en su caso, la elaboración de los informes de resultados y propuestas de mejora.

Tanto los indicadores de los servicios como los informes entran a formar parte del Proceso de análisis de resultados, que concluye con las propuestas de mejora y la identificación de nuevas necesidades por parte del Consejo Decanal.

## 7 Seguimiento, revisión y mejora.


El seguimiento, revisión y mejora del presente proceso se lleva a cabo en base a los indicadores y los informes de los servicios que desarrollan procesos del SGIC. Anualmente, se consideran como mínimo los siguientes indicadores:

- Catálogo de servicios, composición y perfiles profesionales de cada uno de ellos
- Resultados de las encuestas en relación a los servicios
- Comunicaciones i resolución de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones referidas a los servicios
- Indicadores propios de cada servicio

## 8 Otra documentación generada

No hay.

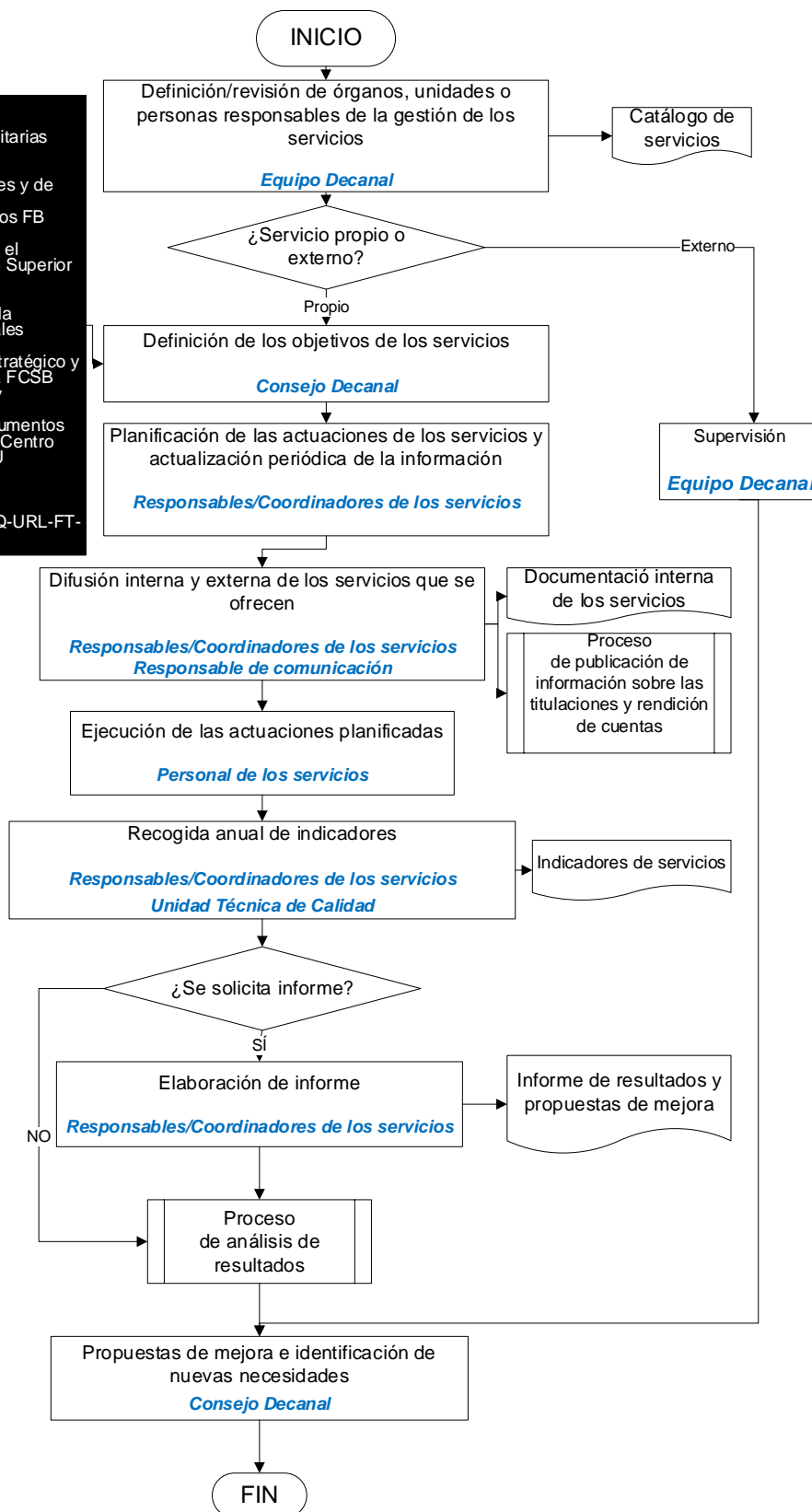
VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S20-prc.gest_serveis	Página 5 de 7
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		

 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
		Gestión de los servicios	MSGIQ_FCSB_D5_02


## 9 Flujograma.

### Marco referencial:

- Legislación y normativa universitarias vigentes
- Legislación y normativas de sostenibilidad, medioambientales y de prevención de riesgos
- Instrucciones protección de datos FB
- Criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EES)
- Marco para la Verificación, el Seguimiento, la Modificación y la Acreditación de los títulos oficiales (MVSMA) de AQU Catalunya
- Estatutos, marco normativo, estratégico y de calidad de la URL, la FB y la FCSB
- Visión y misión institucionales y organigrama de la FCSB
- Memorias de verificación y documentos oficiales de las titulaciones y el Centro
- Informes de evaluación de AQU Catalunya
- Planes de Acción Tutorial
- Procesos transversales URL: MSGIQ-URL-FT-D5/01, MSGIQ-URL-FT-D5/02 i MSGIQ-URL-FT-D5/03



VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S20-prc.gest_serveis	Página 6 de 7
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		

 <b>Blanquerna</b> <small>UNIVERSITAT RAMON LLULL</small>	Facultat de Ciències de la Salut	Proceso	Código
		Gestión de los servicios	MSGIQ_FCSB_D5_02

## 10 Anexos.

No hay.

VERSIÓN	2.0	
ARCHIVO	S20-prc.gest_serveis	Página 7 de 7
<b>Este documento puede quedar obsoleto una vez impreso</b>		