



## **GESTIÓN DE SERVICIOS**

---

**SAIC-GM\_P05/SP02**

## DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

<b>Nombre:</b> Gestión de Servicios		
<b>Código:</b> SAIC-GM_P05/SP02	<b>Revisión:</b> 2	<b>Fecha:</b> 16/04/2025
<p><b>Descripción:</b> Subproceso establecido para definir a los procesos y mecanismos que permiten diseñar, gestionar y mejorar los servicios para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes en la Universidad Europea del Atlántico.</p> <p>Responde al Criterio 5 de Modelo AUDIT “Servicios y Recursos”, dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria.</p>		
<p><b>Propietario del Proceso:</b> Consejo Rector</p> <p><b>Responsable de ejecución:</b> Gerencia</p>		

## RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
A	25/11/2013	Borrador inicial	Todas
00	24/04/2014	Añadido Propietario/Responsables/Descripciones	Todas
01	08/02/2019	Incluidas definiciones y descripción del proceso y eliminado desarrollo, modificado diagrama de flujo según proceso real, actualizado indicadores y archivo.	Todas
02	16/04/2025	Ajuste del propietario del proceso y del responsable de ejecución. Revisión y actualización de la descripción del proceso, diagrama de flujo, matriz de responsabilidades, indicadores y registros. Actualización conforme Modelo AUDIT (julio 2024).	Todas

## Índice

GESTIÓN DE SERVICIOS .....	1
Índice .....	3
1. Definición .....	4
1.1. Objeto .....	4
1.2. Cliente(s) .....	4
1.3. Alcance .....	4
1.4. Definiciones .....	4
2. Descripción del proceso .....	5
3. Diagrama de flujo .....	6
4. Responsabilidades .....	7
5. Conexión con otros subprocesos .....	7
6. Seguimiento y medición: Indicadores .....	8
7. Archivo .....	8

## 1. Definición

A efectos de identificación y control documental, todos los procesos y procedimientos referenciados en el presente documento corresponden al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de Centros de Grado, Máster y Formación Permanente (cuyos documentos están codificados bajo la serie SAIC-GM).

### 1.1. Objeto

El objeto del siguiente procedimiento es establecer los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad Europea del Atlántico:

- Definir las necesidades de los servicios de la Universidad que influyen en la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas.
- Diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Facilitar la accesibilidad y el aprovechamiento de los servicios universitarios por parte de los diferentes colectivos de usuarios.
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan para adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos y grupos de interés que corresponda.

Responde al Criterio 5 del Modelo AUDIT: “Recursos y servicios”, dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).

### 1.2. Cliente(s)

Todas las personas de la Universidad Europea del Atlántico (Órganos de Gobierno y/o de Representación, PDI, PAS, estudiantes, etc.) que son usuarios de los servicios prestados por la Universidad.

### 1.3. Alcance

Es de aplicación a todas las actividades que realiza la Universidad Europea del Atlántico para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que presta para todas las titulaciones oficiales. Aplica a todas las personas que, individualmente por su cargo o función, o formando parte de las Comisiones o Consejos, intervienen en dichas actividades.

### 1.4. Definiciones

No se incluyen definiciones específicas para este proceso.

## 2. Descripción del proceso

Gerencia revisa los servicios contratados y determina la incorporación de nuevos servicios o la modificación de los existentes, en función de las necesidades detectadas o el desempeño de los actuales. Para ello contará con la colaboración de los responsables de las unidades/departamentos existentes en la Universidad Europea del Atlántico.

Como resultado de este análisis y previa elevación de la propuesta a Consejo Rector, Gerencia define los objetivos que deben cumplir los distintos servicios y determina si la prestación corresponde a recursos internos o si debe externalizarse, asignando en ambos casos un responsable del servicio. La creación, modificación o supresión de servicios se somete a la aprobación del Consejo Rector, conforme a la normativa de organización y funcionamiento de la Universidad. Por su parte, Rectorado tramita la modificación del Organigrama para adecuarse a la nueva distribución de servicios.

Si el servicio se desarrolla internamente, el responsable correspondiente planifica las tareas necesarias para cumplir con los objetivos definidos, emitiendo un listado de acciones. Posteriormente, verifica su implantación, analiza los resultados e informa a Gerencia del desempeño. Las incidencias derivadas del desempeño ordinario del servicio serán gestionadas operativamente por los responsables correspondientes, siendo comunicadas a Gerencia para su seguimiento y resolución.

Si el servicio se externaliza, el responsable del servicio formaliza un contrato con la empresa adjudicataria, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos. Supervisa la ejecución, analiza los resultados e informa a Gerencia del desempeño. Las incidencias que se produzcan durante la prestación del servicio externo serán gestionadas conforme a lo establecido contractualmente y comunicadas a Gerencia para su seguimiento y, en su caso, adopción de decisiones.

Según la información recibida, Gerencia decide:

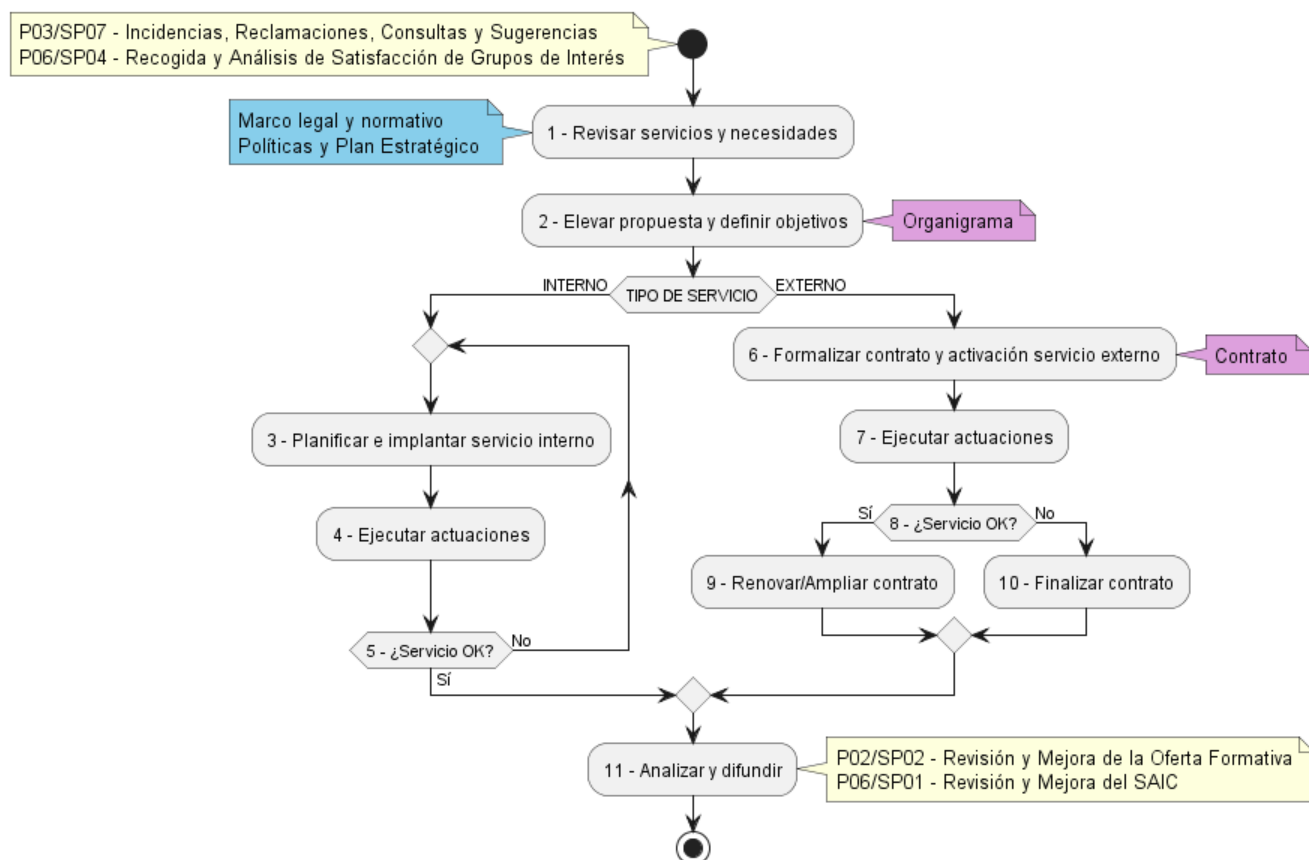
- Renovar o ampliar el contrato.
- Finalizar el contrato si no se cumplen los objetivos o no hay acuerdo.
- Externalizar el servicio si se había desarrollado previamente de forma interna.

A través de la distribución de encuestas, conforme a lo establecido en el procedimiento P06/SP04 – Recogida y Análisis de Satisfacción de Grupos de Interés, se recoge información sobre la adecuación, el nivel de uso y el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la Universidad. Las incidencias podrán ser comunicadas, cuando proceda, a través de los canales institucionales establecidos en el procedimiento P03/SP07 - Incidencias, Reclamaciones, Consultas y Sugerencias, sin perjuicio de su gestión operativa conforme a lo descrito en este procedimiento.

Gerencia analiza los resultados del periodo considerado, y comunica las conclusiones a Consejo Rector, incorporando, cuando proceda, propuestas de mejora sobre la gestión de los servicios y su adecuación a las necesidades detectadas.

Adicionalmente, la información correspondiente a los servicios, incluyendo incidencias, nivel de uso y grado de satisfacción, se utiliza como entrada para los procesos P02/SP02 – Revisión y Mejora de la Oferta Formativa y P06/SP01 – Revisión y Mejora del SAIC, en el marco de la mejora continua de los títulos y del propio Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.

### 3. Diagrama de flujo



## 4. Responsabilidades

Paso	Consejo Rector	Gerencia	Responsable del Servicio / Unidad	Personal del Servicio / Unidad
1	I	E	P	-
2	D/E	E	I	-
3	-	I	E	I
4	-	-	P	E
5	-	D/E	P	P
6	-	E	P	I
7	-	-	P	E
8	-	D/E	P	P
9	-	E	P	-
10	-	E	P	-
11	I	E	-	-

**Decide – Ejecuta – Participa – es Informado**

## 5. Conexión con otros subprocesos

P02/SP01 – Diseño de la Oferta Formativa

P02/SP02 – Revisión y Mejora de la Oferta Formativa

P03 y sus subprocesos

P04/SP02 – Captación, Selección y Desvinculación de Personal

P06/SP01 – Revisión y Mejora del SAIC

P06/SP04 – Recogida y Análisis de Satisfacción de Grupos de Interés

## 6. Seguimiento y medición: Indicadores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
I0502-001	Satisfacción ESTUDIANTES con los servicios
I0502-002	Satisfacción PDI con los servicios
I0502-003	Satisfacción PAS con los servicios
I0502-004	Nº. Reclamaciones con servicios Externos
I0502-005	Nº. Reclamaciones con servicios Internos

La frecuencia de medición de todos los indicadores definidos en este procedimiento es anual, conforme a la planificación general del SAIC.

## 7. Archivo

CÓDIGO FORMATO	IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO	RESPONSABLE CUSTODIA
N/A	Registro de proveedores habituales	Gerencia
N/A	Contrato	Gerencia
N/A	Organigrama	Secretaría General

El soporte de archivo será digital o en papel, y el tiempo de conservación será de seis años.