


ÍNDICE


1	Objeto.....	2
2	Ámbito de aplicación	2
3	Documentación de referencia/normativa.....	2
4	Definiciones... ..	2
5	Responsabilidades.....	2
6	Desarrollo.... ..	2
7	Medida, análisis y mejora continua.....	3
8	Relación de formatos asociados.....	3
9	Evidencias.....	3
10	Rendición de cuentas.....	3
11	Diagrama de flujo.....	4

Resumen de revisiones		
Número de edición	Fecha	Motivo de modificación
E00	30/12/2014	Edición inicial

Elaborado por:	Revisado por:
D ^a Esther Atencia Gil Área de Calidad, Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	D ^a . Consuelo Camacho Pereira Subdirectora de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
Aprobado por:	
D. Cayetano Medina Molina Subdirectora de Calidad del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.	

Código Seguro de verificación: NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	04/02/2015
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA		
	ESTHER ATENCIA GIL		
ID. FIRMA	firma.upo.es	NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==	PÁGINA 1/4
			
NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==			

	GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Código: PA08-CSI
--	--	---------------------

1. Objetivo: Este procedimiento tiene por objeto garantizar la correcta gestión y mejora continua de los servicios que el Centro Universitario San Isidoro presta a la Comunidad Universitaria.

2. Ámbito de alcance: Este procedimiento se aplica a todos los servicios prestados por el Centro Universitario San Isidoro como apoyo a las titulaciones y personas participantes en las mismas.

3. Documentación de referencias/ Normativa:

- Reglamento de Carta de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Plan Estratégico de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- Modelo de Gestión y Organización Administrativa de la UPO (Aprobado en Diciembre de 2013)
- Normativa específica del Centro.
- Carta de Servicios del Centro Universitario San Isidoro
- Plan Estratégico del Centro.
- Manual del SGIC del el Centro Universitario San Isidoro

4. Definiciones:

No se incluyen definiciones

5. Responsabilidades:

Comisión de Garantía Interna de Calidad (CGIC) del Centro: Elaborar y realizar el seguimiento de la Carta de Servicios del Centro. Analizar los datos obtenidos y los servicios prestados en el Centro con objeto de delimitar si han sido adecuados. Realizar propuestas de mejora.

Consejo de Gobierno-CSI: Aprobar y difundir la Carta de Servicios del Centro.

Responsable de Calidad y Planificación del Centro: Difundir resultados del procedimiento.

Servicios Administrativos: Prestar servicios a los Centros y sus Títulos y facilitar las evidencias e indicadores definidos en la Carta de Servicios del Centro.

Área de Análisis, Planificación y Calidad CSI: Asesorar y dar apoyo técnico en la elaboración y seguimiento de la Carta de Servicios. Recogida de resultados. Envío de resultados al/a la Responsable de Calidad y Planificación del Centro.

Gerencia: Implantar medidas concretas de corrección de las deficiencias advertidas en los servicios prestados al Centro por parte de los Servicios Administrativos.

6. Desarrollo:


La correcta gestión de los servicios del Centro Universitario San Isidoro se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de los mismos y de los títulos que en ella se imparten. El momento actual exige una eficiente y eficaz gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

PA08-CSI

E00-30/12/2014

Página 2 de 4

Código Seguro de verificación:NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	CAYETANO MEDINA MOLINA CONSUELO CAMACHO PEREIRA ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	04/02/2015
ID. FIRMA	firma.upo.es	NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==	PÁGINA 2/4
 NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==			

Con carácter general a los servicios prestados por el CSI, tanto de carácter académico como administrativo, la garantía de su calidad viene dada por la Carta de Servicios del Centro la cual es elaborada por la CGIC del Centro, siguiendo el Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide. Dicha Carta es aprobada por el Consejo de Gobierno CSI y finalmente por el/la Director/a que ordena su publicación en BOJA.

Los servicios administrativos del Centro son responsables de la recopilación y aportación, en tiempo y forma, de las evidencias y los resultados de los indicadores relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro San Isidoro de Sevilla.

7. Medidas, análisis y mejora continua:

La CGIC-CSI realiza un informe de seguimiento anual de la Carta de Servicios proponiendo mejoras, con el asesoramiento y apoyo técnico del Área de Análisis, Planificación y Calidad del CSI, en aquellos casos en los que se detecten desviaciones en los resultados obtenidos.

La CGIC-CSI realiza un informe de seguimiento anual de la Carta de Servicios del Centro, concluyendo sobre su adecuación y sobre el plan de acciones de mejora a implantar en el Centro para el siguiente año (si procede) siguiendo para ello el procedimiento "PE04: Medición, análisis y mejora continua".

8. Relación de formatos asociados:

No se asocian formatos.

9. Evidencias:

Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación	Formato
PA08-CSI-E01-XX-XX	Informe de Seguimiento de la Carta de Servicios del Centro	Papel o Informático	Responsable de Calidad y Planificación del CSI	6 años	No

10. Rendición de cuentas:

El Responsable de Calidad y Planificación CSI difundirá la Carta de Servicios del Centro así como el Informe de Seguimiento de la misma a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC 14: Información Pública".


11. Diagrama de flujo

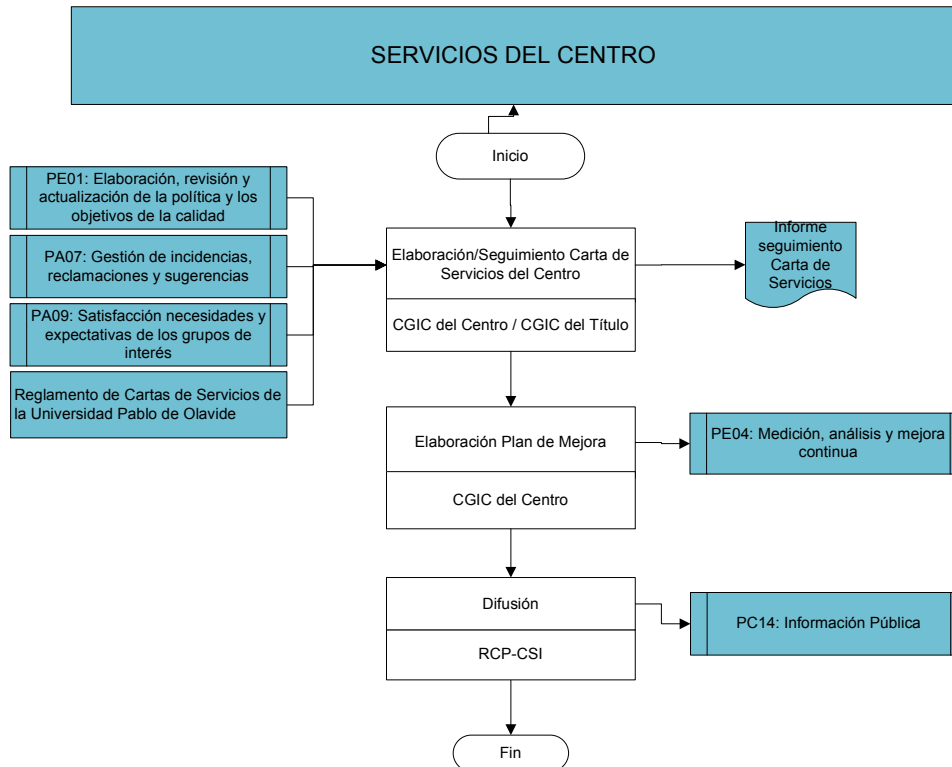
PA08-CSI

E00-30/12/2014

Página 3 de 4

Código Seguro de verificación:NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	CAYETANO MEDINA MOLINA CONSUELO CAMACHO PEREIRA ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	04/02/2015
ID. FIRMA	firma.upo.es	NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==	PÁGINA 3/4
 NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==			



Código Seguro de verificación: NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	CAYETANO MEDINA MOLINA CONSUELO CAMACHO PEREIRA ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	04/02/2015
ID. FIRMA	firma.upo.es	NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==	PÁGINA 4/4



NUzHwLvKcfFAZ4GHszTzrg==