

 Universidad de Navarra	PROCESOS DEL SGIC	Museo de la Universidad de Navarra
---	--------------------------	---

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. Desarrollo de los procesos
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas
9. Diagrama de flujo

ANEXOS:

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

Elaboración: Museo de la Universidad de Navarra Fecha: 27/10/2016	Revisión: CGC Fecha: XX/XX/XX	Revisión: Junta Directiva Fecha: XX/XX/XX	Aprobación: Rectorado Fecha: XX/XX/XX
---	-------------------------------------	---	---

 Universidad de Navarra	PROCESOS DEL SGIC	Museo de la Universidad de Navarra
--	--------------------------	---

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	27/10/2016	Edición inicial
01		Enmiendas de la CGC
02		Enmiendas de la Junta Directiva
03		Enmiendas Rectorado
04		Adaptación Museo de la UN

 Universidad de Navarra	PROCESOS DEL SGIC	Museo de la Universidad de Navarra
--	--------------------------	---

1. OBJETO

Definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Junta Directiva y/o Junta Interfacultades 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 Interfacultades 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 aplica a las actividades que el Museo 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.

 Universidad de Navarra	PROCESOS DEL SGIC	Museo de la Universidad de Navarra
--	--------------------------	---

4. 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 el área de estudios curatoriales de la UN hay servicios que afectan a todos los Centros y se gestionan a través de la Junta Interfacultades, que engloba al Museo y las Facultades de Arquitectura, Comunicación, Educación y Psicología y Filosofía y Letras.

En estos casos, la Junta Interfacultades es la que define las acciones o las deriva a los Servicios Generales. 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.

5. 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	PROCESOS DEL SGIC	Museo de la Universidad de Navarra
--	--------------------------	---

6. ARCHIVO

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

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

7. 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.

Junta Interfacultades: Definición y planificación de las actuaciones de los Servicios. Propuesta al Rectorado de las solicitudes.

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 o Junta Interfacultades. Aprobación de esas necesidades y remisión a Servicios Generales para su ejecución. Ejecución de las mejoras a través de los Servicios Generales.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Junta Directiva difunde a los grupos de interés (alumnos, profesores, Departamentos, PAS,...) las acciones aprobadas y su estado de ejecución. Estas acciones pueden haber sido aprobadas por la propia Junta Directiva, por la Junta Interfacultades o por Rectorado, si el proceso así lo requiere. 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.

9. DIAGRAMA DEL FLUJO



