

1. OBJETO.

Dotar a la Facultad Padre Ossó (FPO) de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios para el adecuado desarrollo de las actividades realizadas.

2. ALCANCE.

Todas las actividades relacionadas con la gestión de los servicios de la FPO, según el documento de la ANECA del Programa AUDIT “Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria” (Doc 02).

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES.

El Equipo Decanal realiza la planificación de las actuaciones y su difusión.

La Comisión de Calidad de la FPO, recoge la información sobre la prestación del Servicio por medio de encuestas de satisfacción y realiza los informes de resultados.

La participación de los grupos de interés en la gestión de los servicios está garantizada a través de su representación en los órganos implicados (véase el epígrafe Grupos de Interés del Manual del SGIC) y de la posibilidad por parte de cualquier individuo de comunicación de incidencias o formulación de reclamaciones y sugerencias mediante el procedimiento PD-SGIC-PO-1.2.6.

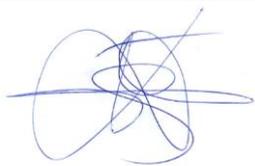
5. RECOGIDA DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS DE RESULTADOS, REVISIÓN Y MEJORA.

Los sistemas de recogida de información vinculados a este procedimiento son:

- R-SGIC-PO-62, encuesta de satisfacción con los servicios.
- R-SGIC-PO-63, informe de resultados de la satisfacción con los servicios.
- Incidencias en el desarrollo de este procedimiento, gestionadas de acuerdo al procedimiento PD-SGIC-PO-1.2.6.

Otros formatos de registro asociados a este procedimiento son:

- R-SGIC-PO-04, plan de comunicación.
- R-SGIC-PO-60, carta de servicios.
- R-SGIC-PO-61, planificación de actuaciones de los servicios.

Elaboración	Revisión	Aprobación
 Miembro de la Comisión de Calidad	 Secretario de la Comisión de Calidad	 Decano de la Facultad

El análisis de resultados, revisión y mejora se realiza aplicando el procedimiento PD-SGIC-PO-1.5.1.

6. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.

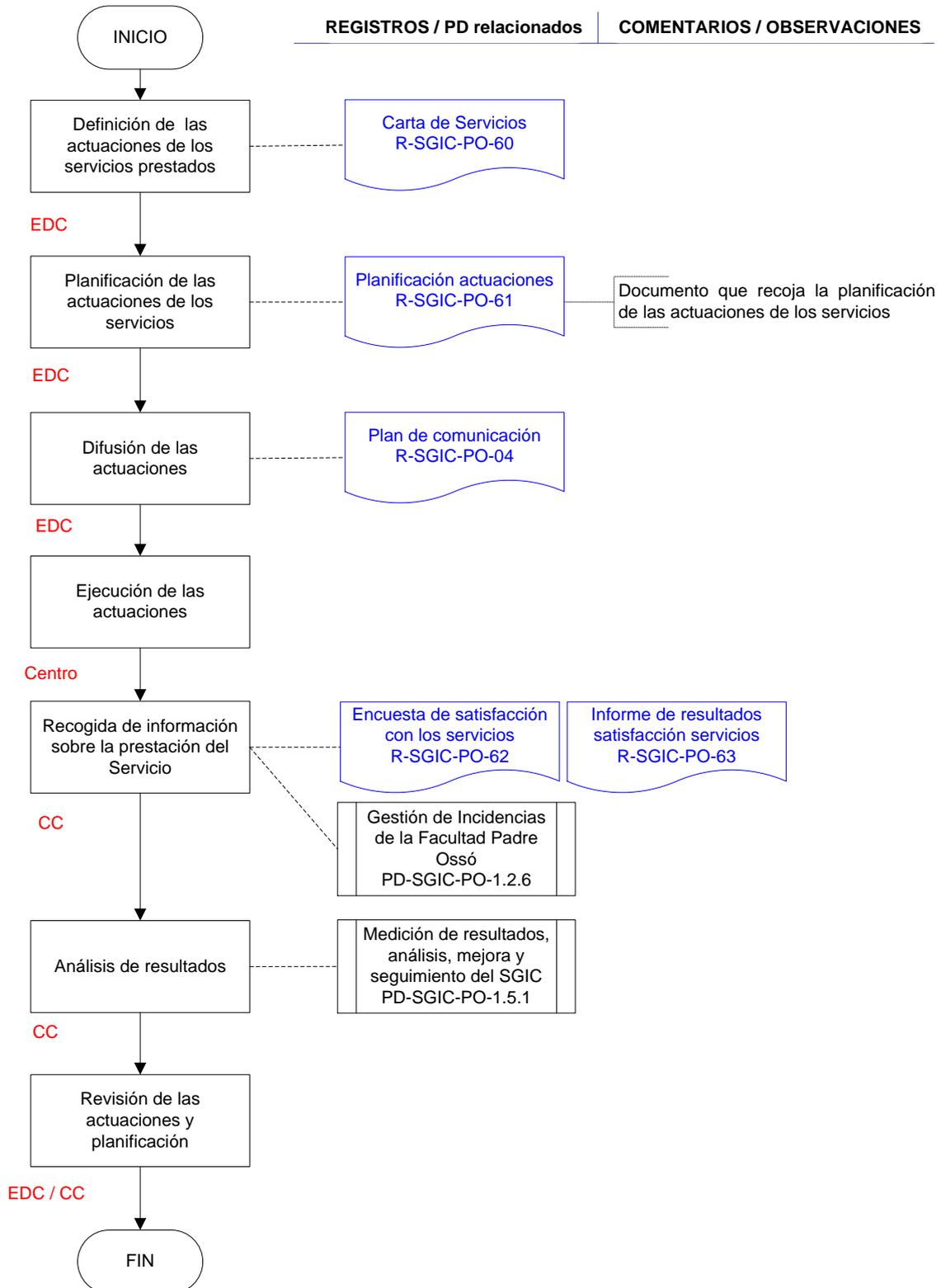
La difusión de la información relativa a este procedimiento, con el objeto de rendir cuentas a los grupos de interés, se refiere básicamente a la publicación de la carta de servicios, la planificación de las actuaciones y los resultados de las encuestas de satisfacción, por medio de las páginas webs de los servicios.

Se realizará aplicando el procedimiento PD-SGIC-PO-1.6.1, de publicación de información sobre los títulos de la FPO.

7. HISTÓRICO DE REVISIONES.

FECHA	SUMARIO
20/03/2013	Versión 00. Adaptación del SGIC de la UO a la FPO.
29/05/2015	Versión 01. Modificación del logotipo de la FPO.

8. FLUJOGRAMA.



Leyenda:

EDC: Equipo Decanal del Centro

CC: Comisión de Calidad