

**Índice**


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

Resumen de ediciones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
00	12/02/2008	Edición inicial
01	08/06/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
D. <sup>a</sup> Esther Atencia Gil Área de Planificación, Análisis y Calidad	D. <sup>a</sup> Macarena Tejada Tejada Responsable de Calidad y Planificación	D. <sup>a</sup> Lina Gálvez Vicerrectora de Postgrado

Código Seguro de verificación:vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==. 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	LINA YOLANDA GALVEZ MUÑOZ	FECHA	11/04/2012	
	ESPERANZA MACARENA TEJADA TEJADA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	juno.upo.es	vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==	PÁGINA	1/5

  
vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==

- 1. Objetivo:** Este procedimiento tiene por objeto garantizar la correcta gestión y mejora continua de los servicios que el Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide presta a la Comunidad Universitaria.
- 2. Ámbito de alcance:** Este procedimiento se aplica a todos los servicios prestados por el Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla como apoyo a las titulaciones de Postgrado y personas participantes en las mismas.
- 3. Documentación de referencias/ Normativa:**

Normativa general (ver Anexo Normativa de carácter general)

Normativa específica:

- ❖ Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Cartas de Servicios de los Servicios Administrativos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Normativa para la contratación de trabajos de carácter científico, técnico o artístico de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Normas de ejecución presupuestaria de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.
- ❖ Manual de Gestión del Gasto 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.
- ❖ Manual del SGIC del Centro de Estudios de Postgrado y sus Títulos.

**4. Definiciones:**

No se incluyen definiciones.

**5. Responsabilidades:**

**Comisión de Garantía Interna de Calidad (CGIC) del Servicio Administrativo:**

Elaborar y realizar seguimiento de la Carta de Servicios del Servicio Administrativo correspondiente, siendo el responsable último de su aplicación la Dirección de dicho Servicio.

**Área de Análisis, Planificación y Calidad (APAC):** Asesorar y dar apoyo técnico a los Servicios Administrativos y los Centros de la Universidad Pablo de Olavide en la elaboración y seguimiento de las Cartas de Servicios.


**Gerencia:** Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

**Vicerrectorado de Calidad y Planificación:** Velar por el cumplimiento de este procedimiento.

**6. Desarrollo:**

La correcta gestión de los servicios del Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de los mismos y de los títulos de Postgrado que en el Centro se imparten. El momento actual exige una eficiente y eficaz gestión de los

Código Seguro de verificación:vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==. 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	LINA YOLANDA GALVEZ MUÑOZ	FECHA	11/04/2012	
	ESPERANZA MACARENA TEJADA TEJADA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	juno.upo.es	vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==	PÁGINA	2/5
 vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==				

servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Dado el carácter centralizado de la mayoría de los servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, se pueden distinguir dos tipos de servicios:

- Servicios externos: son aquellos servicios que la Universidad contrata externamente, como los servicios de cafetería, reprografía o limpieza.
- Servicios internos: son los propios del Centro de Estudios de Postgrado y los propios de la Universidad Pablo de Olavide, como es el caso del servicio de Biblioteca.

Para todos estos servicios, es indispensable establecer claramente los procedimientos con objeto de detectar debilidades y establecer mejoras para alcanzar la excelencia.

Los servicios externos son contratados según el procedimiento "FP-ACP-01: Contratación" del Área de Contratación de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

Con respecto a los servicios internos de la Universidad y los servicios internos del propio Centro de Estudios de Postgrado, la garantía de su calidad viene dada por el Plan de Calidad de los Servicios que consta de:

- a) Elaboración, aplicación y actualización de sus Cartas de Servicios.
- b) Autoevaluación y elaboración e implementación del Plan de Mejoras.
- c) Implantación de un sistema de gestión por procesos.

En lo referido al apartado a) y siguiendo el procedimiento "PC02-APAC: Gestión de las Cartas de Servicios" del Área de Planificación, Análisis y Calidad de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, todos los Servicios Administrativos de la Universidad Pablo de Olavide han elaborado y tienen aprobadas sus Cartas de Servicios en las que indican qué servicios prestan a los Centros, y en particular, al Centro de Estudios de Postgrado y a la Universidad en general el carácter centralizado de su gestión.


**7. Medidas, análisis y mejora continua:**

La CGIC de cada Servicio Administrativo realiza un informe de seguimiento anual de su Carta de Servicios proponiendo mejoras, con el asesoramiento y apoyo técnico del APAC, en aquellos casos en los que se detecten desviaciones en los resultados obtenidos.

**8. Relación de formatos asociados:**

No se asocian formatos.

Código Seguro de verificación:vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==. 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	LINA YOLANDA GALVEZ MUÑOZ ESPERANZA MACARENA TEJADA TEJADA ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	11/04/2012
ID. FIRMA	juno.upo.es	vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==	PÁGINA 3/5
 vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==			

### 9. Evidencias:


Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación	Formato
PA08-CEDEP-E01-XX-XX	Informe de Seguimiento de las Cartas de Servicios de los Servicios Administrativos de la Universidad	Papel o Informático	RCP del Servicio Administrativo	6 años	No

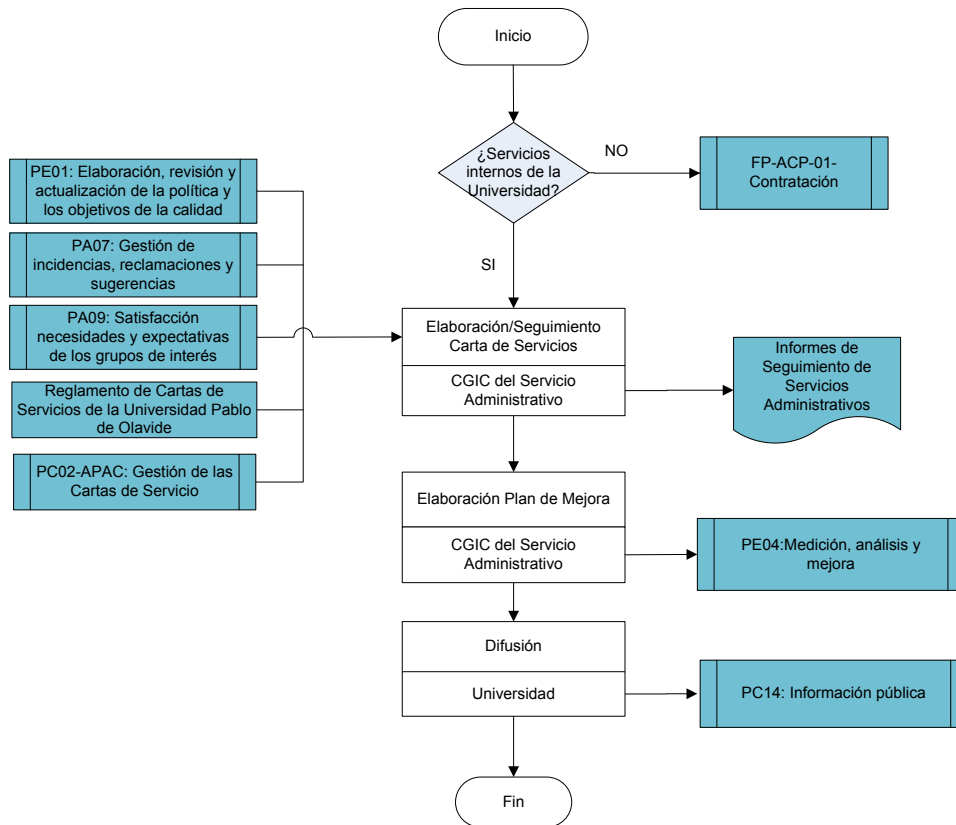
### 10. Rendición de cuentas:

La Universidad Pablo de Olavide de Sevilla difundirá las Cartas de Servicios de los Servicios Administrativos así como sus respectivos informes de seguimiento a toda la sociedad en general siguiendo para ello el procedimiento "PC 14: Información pública".

### 11. Diagrama de Flujo:

Código Seguro de verificación: vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==. 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	LINA YOLANDA GALVEZ MUÑOZ ESPERANZA MACARENA TEJADA TEJADA ESTHER ATENCIA GIL	FECHA	11/04/2012
ID. FIRMA	juno.upo.es	vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==	PÁGINA 4/5
 vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==			



Código Seguro de verificación: vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==. 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	LINA YOLANDA GALVEZ MUÑOZ	FECHA	11/04/2012	
	ESPERANZA MACARENA TEJADA TEJADA			
	ESTHER ATENCIA GIL			
ID. FIRMA	juno.upo.es	vGgpaBOjgx6NLAX2WJw/vw==	PÁGINA	5/5

