





1. OBJETO	2
2. ALCANCE.....	2
3. REFERENCIAS.....	2
4. DESARROLLO DEL PROCESO	2
4.1 Planificación de recursos.....	3
4.2 Adquisición de recursos	4
4.3 Mantenimiento y modificación de infraestructuras	6
4.4 Gestión de incidencias.....	7
4.5 Gestión no ordinaria de espacios	7
4.6 Evaluación y selección de proveedores.....	8
4.7 Prestación de servicios y subcontratación	8
5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO	8
6. REGISTROS.....	9
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	9
8. RESPONSABILIDADES.....	11
9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
10. CONTROL DE CAMBIOS	12
11. ANEXOS	12

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Dirección Unidad de Calidad	Vicerrectorado de Profesorado e Investigación	Rectorado
		
Mª Olga Castelao Naval	Eva María Icarán Francisco	Mª Rosa Sanchidrián Pardo
Fecha: 08/01/2024	Fecha: 08/01/2024	Fecha: 08/01/2024

 Universidad Europea VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Universidad Europea de Valencia (en adelante, Universidad) en materia de planificación, adquisición, explotación, mantenimiento, revisión y mejora de los recursos materiales e infraestructuras, así como la toma de decisiones en materia de medioambiente y contratación de servicios que la Universidad considere necesarios para adecuarse a las necesidades del proceso de enseñanza y aprendizaje, y establecer las vías de comunicación de los resultados a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a las instalaciones y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico que la Universidad emplea en las titulaciones que imparte y de las que ésta es responsable.

3. REFERENCIAS


- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES.
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Contratos y convenios asociados a la gestión de recursos materiales e infraestructuras de la Universidad.

4. DESARROLLO DEL PROCESO

La gestión de recursos y servicios es un aspecto fundamental a tener en cuenta a la hora de proporcionar una oferta formativa de calidad.

Por ello, el presente procedimiento describe la coordinación de todas las actuaciones que la Universidad lleva a cabo para emplear correctamente las instalaciones y equipos de los que dispone (propios y conveniados/contratados), así como contratar los servicios necesarios para el desempeño de las labores propias de la Universidad.

La gestión de los recursos y servicios de la Universidad es responsabilidad del departamento de Operaciones y el departamento de Compras, en colaboración con el resto de los agentes implicados de la Universidad.

 Universidad Europea VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	

Esta gestión incluye:

- **Planificación de recursos:** conforme a la información obtenida desde los distintos grupos implicados, sobre necesidades de diseño, dotación y mantenimiento de las instalaciones y equipamientos y la toma de decisiones conforme a las mismas.
- **Adquisición de recursos** y planificación e instalación de infraestructuras: fijar las pautas necesarias para solicitar y adquirir nuevos recursos, así como la verificación de la idoneidad de los mismos frente a los requisitos solicitados.
- **Mantenimiento y modificación de infraestructura:** establecer los mecanismos que aseguran que los recursos materiales son revisados y se mantienen en condiciones óptimas para llevar a cabo sus funciones.
- **Gestión de incidencias en recursos:** el modo en que se gestionan las incidencias que pueden surgir durante la explotación de los recursos de la Universidad.
- **Gestión no ordinaria de espacios:** La sistemática utilizada ante solicitudes de uso de espacios no planificados.
- **Evaluación de proveedores:** La metodología empleada para asegurar que los proveedores con los que cuenta la Universidad cumplen con las garantías necesarias para proporcionar productos acordes a los requisitos que se les especifican.
- **Subcontratación y prestación de servicios:** La sistematización para la subcontratación y prestación de servicios.

En aras de la mejora continua, se obtiene información de la adecuación de los recursos materiales al proceso de enseñanza y aprendizaje, a través de las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés tal y como se describe en el PC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés, Información que es analizada para detectar posibles mejoras que serán implementadas para adecuar la gestión de recursos y servicios de la Universidad a las necesidades de los estudiantes y usuarios.

4.1 Planificación de recursos


Anualmente, la Universidad planifica sus recursos con el fin de asegurar que son suficientes para proporcionar una oferta formativa satisfactoria en todos sus campos de aplicación. Cada departamento (Docente o No Docente) evalúa sus necesidades de inversión y determina qué recursos consideran necesarios. Los Responsables de Centro, área, Directores de Departamento y/o los Directores de Máster Universitario deciden si se incluyen en la propuesta presupuestaria.

Cada departamento proporciona su propuesta valorada en términos económicos al Departamento de Administración y Finanzas quien revisa si la propuesta es adecuada a las necesidades del departamento y lo incluye en el presupuesto general.

En el Departamento de Administración y Finanzas se elabora la propuesta final de presupuesto que se presenta al Comité de Dirección para su aprobación final.

El Departamento de Operaciones identifica los servicios que la Universidad va a requerir, los objetivos de los mismos, incluyendo las acciones, responsabilidades, plazos y recursos necesarios para su consecución.

El presupuesto final que se aprueba desde la el Comité de Dirección es remitido al Departamento de Administración y Finanzas para que ajuste las propuestas de los departamentos y les comunique el presupuesto final de recursos que se le asigna a cada uno.

 Universidad Europea VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	

Tras la aprobación del presupuesto, se define un plan de actuación.

Cada departamento será responsable de la adquisición de sus recursos o contratación de servicios con cargo a su partida presupuestaria aprobada.

4.2 Adquisición de recursos

La actividad de la Universidad genera un importante volumen de compras a empresas que proporcionan bienes o servicios, lo que requiere una gestión coordinada y eficiente que contemple la capacidad de compra agregada.

Estas circunstancias, junto a la notable importancia que la Universidad otorga a las actuaciones de nuestros proveedores en materia de ética y responsabilidad social corporativa, justifican la necesidad de que se defina una política y un proceso para la tramitación de compras e identificación, homologación y evaluación periódica de nuestros proveedores.

La Universidad dispone de una Política de Compras conforme a la cual se rige el procedimiento de compras y cuyo fin último es:

- Mejorar la calidad de los productos y servicios comprados; y la optimización de nuestros recursos.
- Ofrecer total transparencia en nuestro proceso de compras.

Esta política permite:


- Asegurar que la Universidad tiene los óptimos niveles de calidad y precios alcanzados en procesos transparentes de adjudicación.
- Conformar un registro de Proveedores que permita tener una base de información sólida en cualquier proceso de selección de proveedores para nuevos concursos, subastas o adjudicaciones.
- Tener una visión de conjunto de los grupos empresariales con los que se trabaja, facilitando el desarrollo de acuerdos-marco y un mejor aprovechamiento de la capacidad agregada de compra.
- Asegurar que las empresas adjudicatarias cumplen las disposiciones de la Normativa General y Autonómica, sobre Riesgos Laborales, conforme a la última ley vigente en cada momento.

Las compras de materiales o servicios de cada departamento se deben ajustar al presupuesto anual aprobado, si existieran excepciones deberán ser valoradas por el departamento de Administración y Finanzas y si fuera necesario, la autorización del Comité de Dirección.

Antes de la realización de cualquier compra, es necesario que el importe presupuestario y el importe total a negociar de la solicitud sean coherentes y suficientes para la contratación que se desea realizar y que la cuenta contable contra la que se realiza la compra tenga presupuesto disponible.

Compras de bienes o contratos de servicios puntuales

Son las compras o contrataciones de bienes o servicios, que se realizan una única vez en el año o de manera no recurrente.

 Universidad Europea VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	

Compras de bienes o contratación de servicios periódicos:

Cuando se dé la circunstancia de compras de bienes o servicios de suministro periódico o recurrente se realizará un único proceso para seleccionar al proveedor (Proveedor Homologado) que suministrará durante el periodo de duración del contrato (mínimo un año) la compra o servicio a tarifas previamente establecidas y autorizadas, sin necesidad de hacer un concurso para cada pedido. En este grupo se incluyen también los contratos marco de servicios.

Es responsabilidad del departamento que realiza la compra:

- Elaborar y custodiar la documentación de soporte a cada una de las compras, teniéndola a disposición de la Universidad para posibles auditorías.
- Introducir en el sistema de gestión de solicitudes el registro del pedido a realizar con todos los datos que el sistema solicite. Los pedidos se registran para todas las compras incluidas las de productos/servicios realizados a los proveedores homologados.

Recursos Bibliográficos

En relación con los recursos bibliográficos, hay tres grupos a considerar:

- a) Recursos bibliográficos para las colecciones de la Biblioteca CRAI “José Planas” (en adelante, CRAI):

Adquisición/suscripción de todo tipo de recursos bibliográficos en formato impreso y digital que den respuesta a las necesidades de estudiantes, docentes, investigadores y personal no docente. La Biblioteca CRAI es responsable del desarrollo de una colección bibliográfica relevante y actualizada para toda la comunidad universitaria a través de la incorporación de la bibliografía recomendada en los nuevos programas académicos, la suscripción/renovación de publicaciones seriadas y recursos digitales, la adquisición de novedades, la sustitución de ejemplares obsoletos, etc.

La gestión de las solicitudes de adquisición para el desarrollo y mantenimiento de las colecciones son responsabilidad de la Biblioteca CRAI. Las solicitudes para la adquisición de la bibliografía recomendada en nuevos programas académicos es responsabilidad del Centro, cuyos directores de departamento o personas que hayan sido autorizadas son los encargados de realizar las solicitudes a Biblioteca CRAI. La adquisición/suscripción de estos recursos se imputa en el presupuesto anual de recursos bibliográficos de la Biblioteca CRAI.


- b) Recursos bibliográficos para proyectos de investigación:

Adquisición de materiales bibliográficos para proyectos de investigación solicitados por los departamentos docentes. La Biblioteca CRAI es la responsable de gestionar las solicitudes, procesar e inventariar los materiales, prestarlos a los responsables de cada proyecto y realizar su seguimiento hasta la finalización del mismo, momento en el que los recursos bibliográficos adquiridos se incorporan a las colecciones de la Biblioteca CRAI.

La autorización y el presupuesto necesario para gestionar estas adquisiciones corresponden a la Escuela de Doctorado e Investigación.

- c) Recursos bibliográficos externos a la Biblioteca CRAI:

Adquisición/suscripción de recursos bibliográficos que no formarán parte de las colecciones de Biblioteca CRAI.

 Universidad Europea VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	

La gestión de estas solicitudes corresponde al departamento de Compras conforme al procedimiento establecido en la Política de Compras.

4.3 Mantenimiento y modificación de infraestructuras

Los diferentes departamentos (docentes y no docentes) cuando identifican necesidades de nuevas infraestructuras o de modificación de las existentes las comunican al Departamento de Operaciones, en concreto a la dirección de Servicios Técnicos.

Todas las propuestas son evaluadas y aquellas consideradas prioritarias desde la dirección de Servicios Técnicos, se incluyen en una lista de planificación de obras para solicitar la aprobación del presupuesto al Departamento de Administración y Finanzas.

Dependiendo del alcance de las obras, el departamento de Servicios Técnicos decide si la obra va a ser gestionada por la empresa de mantenimiento interna o por empresas externas especializadas. En el caso de empresas externas es el propio departamento de Servicios Técnicos junto con el Departamento de Compras quien realiza las subcontrataciones, cumpliendo con la Política de Compras, y revisa periódicamente su estado hasta que la obra concluya, a fin de verificar la conformidad de estas con respecto a los requisitos iniciales planteados.

Las obras asignadas a la empresa interna de mantenimiento son gestionadas por el responsable de las mismas, quien se encarga de establecer las tareas dentro de su personal y verificar que todas las partes de mantenimiento se realicen.

Si la empresa de mantenimiento interno necesita comprar material solicita la aprobación de la compra al departamento de Servicios Técnicos, posteriormente traslada el albarán de las compras realizadas.

De forma mensual, el Departamento de Servicios Técnicos revisa el progreso de las obras, ajusta los plazos y, si es necesario, adapta la lista de planificación de obras, incluyendo obras nuevas que han surgido y sean prioritarias, retrasando aquellas que pueden aplazarse, sin superar el presupuesto aceptado. Si alguna nueva obra incorporada necesita una aprobación de presupuesto extraordinaria, el Director de Servicios Técnicos se pondrá en contacto con el Departamento de Análisis Financiero para evaluar si es factible y las condiciones de su aprobación con respecto a la planificación establecida.

Mensualmente el departamento de Servicios Técnicos revisa el progreso de las obras para ajustar plazos y prioridades según las necesidades de los departamentos de la Universidad. En caso de desviaciones del presupuesto anual aprobado, se validará con el Departamento de Administración y Finanzas.

Mantenimiento de recursos de laboratorios

En el caso de infraestructuras específicas, son los responsables de departamento, quién identifica la necesidad de mantenimiento.

En el caso de requerir mantenimiento por parte de una empresa externa, el Departamento de Servicios Técnicos lo comunica a los diferentes responsables de Centro para la aprobación de los contratos o convenios necesarios.

El Departamento de Servicios Técnicos establece el Plan de mantenimiento preventivo de sus recursos, asignando responsables para realizar cada tarea, y cuyos resultados quedan reflejados en las Fichas de mantenimiento o en el registro equivalente que exista.

4.4 Gestión de incidencias

Todos los empleados de la Universidad que detecten una deficiencia en las infraestructuras o recursos con los que cuenta la Universidad, pueden cumplimentar un parte de mantenimiento que se encuentra en la aplicación de Servicios Técnicos, con el fin de ponerla en conocimiento de los responsables y subsanarla lo antes posible.

Incidencias en infraestructuras o recursos técnicos

Una vez que se ha cumplimentado la incidencia, será remitido al Responsable del Servicio de Mantenimiento para que lo asigne a los equipos internos o comunique a Servicios Técnicos que debe ser una empresa externa especializada la que lo realice.

Incidencias informáticas

Los empleados de la Universidad cumplimentan el parte de incidencia en la aplicación del Departamento de Informática. El equipo de soporte de este departamento la prioriza, asigna y resuelve o escala con el fin de solucionar dicha incidencia a la mayor brevedad posible. Existe la posibilidad de generar una incidencia o petición de servicios. En el caso de incidencias sobre el sistema Hyflex se puede hacer una petición de servicio a través de código QR. Otro canal para generar una incidencia o petición de servicio es a través de una extensión telefónica habilitada.

Incidencias en la prestación del servicio

Las incidencias que puedan surgir durante la prestación de servicio serán resueltas por la empresa de mantenimiento interno, en aquellos casos en los que ésta es responsable. En caso contrario, el Departamento de Servicios Técnicos y/o el Departamento de Operaciones solicita a la empresa externa la resolución de las deficiencias detectadas.


Otras Incidencias en recursos

Ante incidencias en recursos que no son gestionados por el Departamento de Servicios Técnicos, los responsables de departamento serán los que soliciten a empresas especializadas la resolución de las mismas, guardando los albaranes o partes entregados como evidencia del servicio realizado.

4.5 Gestión no ordinaria de espacios

El Departamento de Planificación Académica realiza las reservas de los cursos de formación para docentes contemplando los requisitos necesarios para la asignación de los espacios que se utilizan según la planificación que realiza la Unidad de Modelos Académico y Transformación Digital. Aun así, puede surgir la necesidad de contar con espacios durante el curso que no están planificados inicialmente pero que han de ser contemplados.

Gestionar eficientemente los espacios es un aspecto clave para la Universidad, que es consciente de la importancia de un ambiente adecuado para el proceso de la enseñanza y el aprendizaje, tal y como queda reflejado en el PC 4.1 Planificación de las enseñanzas.

 Universidad Europea VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	

4.6 Evaluación y selección de proveedores

Todos los proveedores de recursos de la Universidad se encuentran en la base de datos que el Departamento de Administración y Finanzas emplea para realizar la facturación.

Todos los proveedores a los que la Universidad ha solicitado un producto o servicio de manera recurrente son considerados proveedores homologados y son evaluados por los diferentes departamentos (Compras/ IT/ Servicios Técnicos).

Periódicamente, en función del vencimiento del contrato/convenio, cada uno de los responsables realiza la reevaluación de los proveedores homologados. Si un proveedor produce un incumplimiento en servicio, calidad, precio, entrega con relación a la adquisición de recursos materiales; este podrá ser eliminado de la lista.

El resto de los proveedores se consideran proveedores no homologados.

4.7 Prestación de servicios y subcontratación

Para llevar a cabo la prestación de servicio, el Departamento de Operaciones contacta con proveedores potenciales para, en su caso, establecer los contratos oportunos, siguiendo el procedimiento de Compras anteriormente referenciado. El Departamento de Legal revisa y valida los contratos que se generan en la Universidad.

Parte de los servicios son gestionados directamente a través de la gestión de instalaciones que la Universidad tiene subcontratada. En el resto de los casos, la prestación de servicio se lleva a cabo por empresas externas subcontratadas. En cualquier caso, los directores del Departamento de Servicios Técnicos (SSTT) y el Departamento de Operaciones y las empresas subcontratadas participan en la firme de los contratos de servicio permanente o servicios bajo petición. En los contratos figuran las condiciones del servicio y el tiempo de duración del contrato, así como cualquier otra información que se considere conveniente para garantizar la prestación de los servicios conforme a los requisitos especificados.

Los contratos y sus anexos son archivados por el Departamento Legal tras el proceso de validación interno, así como cualquier registro que evidencie la prestación de servicio.

Al vencimiento de los contratos, el departamento de Servicios Técnicos se encarga de evaluar la calidad del Servicio prestado y renovar o cesar el contrato con las empresas implicadas. También puede modificar aquellos anexos que considere necesarios para garantizar una prestación de servicio adecuada y, en consecuencia, la mejora continua de la gestión de servicios.

5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura y Politécnica


No aplica

Facultad de Ciencias Sociales

No aplica

Facultad de Ciencias de la Salud

No aplica

 Universidad Europea VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	

Escuela de Doctorado e Investigación

Las especificaciones en la Escuela de Doctorado e Investigación serán fijadas en el procedimiento PC 6.1 Investigación y Gestión de Programas de Doctorado, en las IT01/IT02 así como en el Reglamento de Enseñanzas Universitarias Oficiales de Doctorado de la Universidad Europea de Madrid.

6. REGISTROS


NOMBRE	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA
Solicitud de compra	Departamento de Compras
Solicitud de adquisición/suscripción bibliográfica	Biblioteca CRAI
Plan de mantenimiento preventivo	Departamento de Operaciones
Ficha de mantenimiento	Departamento de Servicios Técnicos
Lista de planificación de obras	Departamento de Servicios Técnicos
Parte de incidencia informática	Departamento de IT
Lista de proveedores homologados	Departamento de Administración y Finanzas
Planificación de los servicios	Departamento de Servicios Técnicos
Informe de seguimiento en servicios	Departamento de Servicios Técnicos

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Tras la ejecución de los servicios se recogen los resultados de los mismos. Los resultados obtenidos son analizados por los diferentes departamentos que participan en este procedimiento. En aras de la mejora continua, se obtiene información de la adecuación de los recursos materiales al proceso de enseñanza y aprendizaje, a través de las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés.

Tras el análisis de los resultados, el Departamento de Operaciones evalúa la adecuación de los servicios a las necesidades de la Universidad, implantando las mejoras que pueden surgir del estudio de los resultados obtenidos.

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	PERIODO DE CÁLCULO
IND01 PC 10.1	Número de sesiones de acceso a recursos digitales	Biblioteca CRAI	Curso académico
IND02 PC 10.1	Número de visitas realizadas a la página web de la Biblioteca CRAI	Biblioteca CRAI	Curso académico
IND03 PC 10.1	Número de visitas a las instalaciones de la Biblioteca CRAI	Biblioteca CRAI	Curso académico
IND04 PC 10.1	Número de sesiones de formación realizados por la Biblioteca CRAI	Biblioteca CRAI	Curso académico
IND05 PC 10.1	Número de asistentes a la formación en competencias de la Biblioteca CRAI	Biblioteca CRAI	Curso académico
IND06 PC 10.1	Satisfacción del profesorado con las instalaciones de las aulas empleadas que utilizaste en tu docencia (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND07 PC 10.1	Satisfacción del profesorado con las instalaciones de las aulas empleadas que utilizaste en tu docencia (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND08 PC 10.1	Satisfacción del profesorado con las instalaciones de los laboratorios, talleres y espacios experimentales que utilizaste en tu docencia (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND09 PC 10.1	Satisfacción del profesorado con las instalaciones de los laboratorios, talleres y espacios experimentales que utilizaste en tu docencia (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND10 PC 10.1	Satisfacción de los estudiantes con el soporte 24x7 prestado durante la impartición de la titulación (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND11 PC 10.1	Satisfacción de los estudiantes con el soporte 24x7 prestado durante la impartición de la titulación (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND12 PC 10.1	Satisfacción del profesorado con el soporte IT (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND13 PC 10.1	Satisfacción del profesorado con el soporte IT (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND14 PC 10.1	Número de incidencias informáticas gestionadas	Departamento IT	Curso académico

 Universidad Europea VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	


IND15 PC 10.1	Número de solicitudes de compra	Departamento de Compras	Curso académico
---------------	---------------------------------	-------------------------	-----------------

8. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE TAREA
Comité de Dirección	Evaluar y aprobar los presupuestos.
Responsables de Centro	Aprobar las solicitudes de recursos de los departamentos que de ellos dependen. Proponer y ejecutar los presupuestos asignados a los distintos departamentos y colabora en la valoración de los mismos con el Departamento de Análisis Financiero.
Departamento de Operaciones	Gestión de los recursos y servicios de la Universidad. Identificar aquellos servicios que la Universidad puede requerir, los objetivos de los mismos e incluye las acciones, responsabilidades, plazos y recursos necesarios para su consecución.
Departamento IT	Coordinar la gestión de incidencias informáticas. Gestionar la petición y actualización de herramientas tecnológicas.
Biblioteca CRAI	Responsable del desarrollo de una colección bibliográfica relevante y actualizada para toda la comunidad universitaria.
Departamento de Administración y Finanzas	Revisar las propuestas de cada departamento y valora su adecuación a cada necesidad. Elaborar la propuesta final del presupuesto que se presenta al comité de Dirección para su aprobación final.

9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Estudiantes, personal docente y no docente son los grupos de interés que participan en el resultado de este proceso, puesto que los recursos y servicios repercuten directamente en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Estos grupos de interés reflejan su satisfacción con los diferentes recursos y servicios que tienen disponibles a través de las encuestas de satisfacción.

 Universidad Europea VALENCIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 06
	PC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	

10.CONTROL DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	12/12/2012	Versión Inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento.
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad
04	29/10/2021	Actualización SGIC
05	13/05/2022	Sustitución de la denominación “garantía” por “aseguramiento” atendiendo al nuevo modelo AUDIT (versión 2018) y “PGC” por “PC”.
06	08/01/2024	Actualización del proceso

11.ANEXOS

No aplica