

 The logo of the University of Seville, featuring a red 'U' with a crest on top and the text 'UNIVERSIDAD DE SEVILLA' in a semi-circle above it.	EVIDENCIA 6.6	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
---	---------------	---

6.6 PA03-Gestión de los servicios.

EVIDENCIA 6.6



PA03-PROCEDIMIENTO PARA LA
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES

PA03- PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

ÍNDICE

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias/Normativa**
- 4. Definiciones**
- 5. Desarrollo**
- 6. Seguimiento y Medición**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**
- 9. Flujograma**

1. Objeto

Este Procedimiento tiene por objeto dotar a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios inherentes al proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas en la misma..

2. Alcance

Este Procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con la gestión de los servicios que se prestan en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales relacionados con la impartición de las titulaciones.

3. Referencia/Normativas

Cartera de servicios del Centro.

Manual de procesos de los Centros.

4. Definición

Cartera de Servicios: La Cartera de Servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales se define como el desarrollo de la oferta de servicios que el Centro pone a disposición de los usuarios, constituyendo un elemento fundamental para el logro de los objetivos del Centro, en términos de calidad, eficiencia y satisfacción de los usuarios ya que su finalidad es garantizar que las actuaciones relacionadas con el proceso enseñanza-aprendizaje sean las más adecuadas en cada momento.

5. Desarrollo

5.1. Generalidades

La correcta gestión de los servicios necesarios para el desarrollo de la docencia incide directamente en la calidad de la misma, por lo que el Equipo Decanal de la Facultad vela por una gestión eficiente y eficaz sus servicios, adaptándolos continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Estos servicios pueden ser desarrollados directamente por personal adscrito al Centro, ya sea personal funcionario o laboral o, excepcionalmente, mediante la contratación de gestión externa.

Bajo la dirección y supervisión del Equipo Decanal y siguiendo las indicaciones de la Dirección del Recursos Humanos, el grupo de mejora del PAS de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, mantiene actualizada la Cartera de Servicios del Centro y, mediante un enfoque a procesos, cataloga y desarrolla los procedimientos e indicadores de gestión indispensables para detectar debilidades y establecer mejoras en su funcionamiento.

En base a ello, el Administrador/a de Centro, bajo la dirección del Equipo Decanal, planifica, difunde y coordina la ejecución de cuantas actuaciones lleva consigo la prestación de los servicios.

Para la gestión de los servicios, la Facultad está estructurada en tres áreas funcionales:

1. Secretaría: unidad administrativa del Centro. Presta servicios, fundamentalmente, de gestión de alumnos, ordenación académica, de personal, gestión económica y apoyo administrativo a los órganos de gobierno del Centro, configurándose su organigrama de acuerdo con los mismos.
2. Conserjería: que presta los servicios de carácter auxiliar necesarios para su funcionamiento, como información al público, vigilancia de las dependencias, control y custodia de materiales, seguridad, etc.
3. Aulas Tics y Medios Audiovisuales: presta servicios de apoyo a la docencia e investigación en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones y de medios audiovisuales, así como la previsión de necesidades y adquisición y mantenimiento de las mismas.

En síntesis, el PAS de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, presta los siguientes servicios de apoyo a la docencia e investigación, incluidos en la cartera de servicios de la Facultad:

- Información y atención a las personas usuarias de los servicios.
- Gestión académica de alumnos (matriculación, convalidaciones, adaptaciones, expedición de certificados, tramitación de títulos...)
- Servicio de apoyo y orientación a estudiantes
- Relaciones exteriores (prácticas en empresa, relaciones internacionales).

- Gestión de la docencia (horarios, espacios, Aulas TICs,)
- Gestión del mantenimiento del edificio y de las infraestructuras docentes y de investigación ubicadas en el Centro .
- Informáticos (Aulas, zonas wifi, centro de cálculo).
- Medios audiovisuales.
- Biblioteca y salas de lectura.
- Apoyo al Plan de autoprotección del Centro.

6. Seguimiento y Medición

El grupo de mejora de la Facultad, bajo la supervisión del Equipo Decanal del Centro, al menos una vez al año, realizará la revisión de la cartera de servicios que se gestionan en el Centro, planteando las acciones de mejora para el período siguiente.

Periódicamente, y siempre que se considere necesario, se revisará el procedimiento definido, evaluando los resultados para la mejora del mismo. Esta revisión y mejora será responsabilidad del Decanato y de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y habrá de estar alineada, en todo caso, con lo dispuesto en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos (SGCT).

Para la medición y el análisis se tendrán en cuenta, en todas las titulaciones del Centro, los siguientes indicadores contemplados en el SGCT:

8.1. Quejas, sugerencias, incidencias, felicitaciones interpuestas:

- 8.1.1 Quejas interpuestas.
- 8.1.2 Incidencias interpuestas.
- 8.1.3 Sugerencias interpuestas.
- 8.1.4 Felicitaciones recibidas.

7. Responsabilidades

Junta de Centro: Aprobación y control de la ejecución del plan de mejora de las titulaciones del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad de las titulaciones adscritas al mismo desde su diseño hasta su extinción.

Equipo Decanal: Revisión y definición de los objetivos de los servicios del centro.

Vicedecanato de Infraestructuras: responsable de definir y gestionar las actuaciones relacionadas con el procedimiento.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: Implantación y despliegue del presente procedimiento; del análisis de los indicadores del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos relacionados con el mismo; de la propuesta de acciones de mejoras al Decanato/Dirección del Centro para su aprobación por la Junta de Centro; revisión propuesta de mejora del procedimiento.

Administrador/a: Máximo responsable, a nivel técnico, de la gestión de los Servicios y del archivo de los documentos generados en este procedimiento; definición de las actuaciones de los servicios; planificación de las actuaciones de los servicios; coordinación del grupo de mejora.

Responsables y Personal de los servicios: ejecución de las acciones planificadas.

8. Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas se llevará a cabo anualmente, bien con el proceso de seguimiento o bien con el de la renovación de la acreditación, mediante el cual se procederá al análisis de los indicadores asociados al procedimiento, elaboración del plan de mejora, aprobado el cual, se dará cuenta a todos los grupos de interés y a la sociedad, en general, mediante la difusión de dichos documentos siguiendo el procedimiento “Información Pública”.

Además, anualmente se procederá por parte del equipo decanal a la elaboración de una Memoria del Centro que versará sobre las acciones más relevantes llevados a cabo durante el curso anterior, a la que se le dará difusión entre los principales grupos de interés siguiendo el procedimiento “Información Pública”.

9. Flujoograma

