



PA-03 - PROCESO PARA LA GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS



PA-03 - PROCESO PARA LA GESTIÓN DE LOSSERVICIOS

Código US:	21
Área:	Servicios
Criterio implanta:	4
Centro:	Facultad de CC. Económ. y Empresariales

Elaboración:

Fecha:	Revisión: Oficina de Gestión de la Calidad Fecha: 26/01/2021	Aprobación: Fecha:
--------	---	----------------------------------



ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento e indicadores asociados
7. Evidencias asociadas
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Flujograma

1. Objeto

Este proceso 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:

Definir las necesidades de los servicios de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudios impartidos en la misma.

Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios universitarios y actualizar las prestaciones habituales en función de sus resultados, con objeto de adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas.

2. Alcance

Este proceso [se](#) aplica a todas las actividades relacionadas con la gestión de los servicios que se prestan en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales [para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que presta](#) relacionados con la impartición de las titulaciones.

3. Referencias/Normativa

Normativa estatal y autonómica aplicable
Normativa de la Universidad de Sevilla

* Mapa de procesos. Acta GM 17-09-2018

* Cartera de servicios del Centro. Acta GM 17-09-2018.

Versión: 4



PA-03 - PROCESO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



* Carta de Compromisos. Acta GM 17-09-2018

* Manual de procesos de los Centros.

* La Universidad de Sevilla está comprometida con la promoción de la seguridad y salud en el trabajo y así queda de manifiesto en el Estatuto de la Universidad de Sevilla y en la Política de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad.

4. Definiciones

Mapa de procesos: El mapa de procesos es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos del Centro en forma interrelacionada.

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. Constituye 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.

Carta de Compromiso: Es el documento por el que se informa públicamente a los usuarios de los servicios gestionados por el centro y de los compromisos de calidad asumidos.

Manual de procesos del Centro: El Manual de Procesos es parte de la documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y desarrolla el Mapa de Procesos.

5. Desarrollo

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. 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:



PA-03 - PROCESO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



- 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 e indicadores asociados

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.

[Para la medición y análisis de los resultados se tendrá en cuenta los siguientes indicadores:](#)

Indicadores clave:

- P8 - GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS E INCIDENCIAS
 - P8-8.1 - QUEJAS, SUGERENCIAS, INCIDENCIAS Y FELICITACIONES INTERPUESTAS
 - 8.1.1 - QUEJAS INTERPUESTAS
 - 8.1.2 - INCIDENCIAS INTERPUESTAS
 - 8.1.3 - SUGERENCIAS INTERPUESTAS
 - 8.1.4 - FELICITACIONES RECIBIDAS

Indicadores auxiliares:

- 10.11 - Grado de satisfacción del PAS con la gestión de las aulas
- 10.19 - Grado de satisfacción del PAS con la gestión de los horarios
- 10.33 - Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el PAS
- 10.34 - Grado de satisfacción del profesorado con la atención recibida por el PAS
- 10.35 - Grado de satisfacción del PAS con el contacto con el alumnado
- 10.36 - Grado de satisfacción del PAS con el resto de compañeros del PAS
- 10.37 - Grado de satisfacción del PAS con la gestión de los trámites administrativos del alumnado
- 10.51 - Grado de satisfacción de estudiantes con la gestión desarrollada por los responsables
- 10.52 - Grado de satisfacción del profesorado con la gestión desarrollada por los responsables
- 10.53 - Grado de satisfacción del PAS con la gestión desarrollada por los responsables

7. Evidencias asociadas



PA-03 - PROCESO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



8. 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.

9. 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".

10. Flujograma

PA-03 - Proceso para la gestión de los servicios
servicios

SERVICIOS

- Política y objetivos de calidad del Centro
- Políticas medioambientales
- Políticas de prevención de riesgos
- Marco normativo externo

- Fuentes de información:
- Encuestas de satisfacción de usuarios
- Análisis de indicadores
- Incidencias detectadas por los diferentes grupos de interés
- En su caso, requerimientos habidos respecto a los servicios contratados

