



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código US:	21
Área:	Servicios
Criterio implanta:	4
Centro:	Facultad de Turismo y Finanzas

Elaboración:
Administradora de Gestión

Fecha: 28/06/2024

Revisión:
Equipo Decanal

Fecha: 11/07/2024

Aprobación:
Junta de Facultad

Fecha: 26/09/2024



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS



ÍNDICE

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



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



1. Objeto

Este procedimiento tiene por objeto gestionar las actividades realizadas por los servicios del centro, según los objetivos propuestos por el Equipo Decanal, a través de las personas designadas en cada caso.

Corresponde al Decanato:

- Definir las necesidades de los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en la Facultad.
- Diseñar la prestación de nuevos servicios y actualizar las prestaciones habituales, en función de sus resultados.
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados, en su caso, a los órganos de gobierno que correspondan.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las actividades que desarrollan los servicios, en base a sus necesidades de la Facultad; se planifica, gestiona y verifica la adecuación de los servicios en relación a las titulaciones que en ella se imparten.

Aplica, por tanto, a todas las personas que individualmente, por su cargo o actividad, o formando parte de los órganos de gobierno del centro, realizan las actividades descritas.

3. Referencias/Normativa

- Estatuto de la Universidad de Sevilla (Decreto 324/2003, de 25 de noviembre, y modificaciones posteriores del mismo).
 - Reglamentos Generales de la U.S. y normas de desarrollo.
 - Disposiciones, acuerdos y resoluciones adoptadas por los órganos colegiados y unipersonales del centro.
 - Estatuto Básico del Empleado Público (Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre).
 - IV Convenio colectivo del P.T.G.A.S. Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía (acuerdo entre las universidades andaluzas y las asociaciones sindicales; B.O.J.A. 23-2-04).
 - Manual de Funciones del P.A.S. Funcionario (Acuerdo Junta de Gobierno 19-12-97).
 - Reglamento de Provisión de Puestos de Trabajo del P.A.S. Funcionario de la U.S. (Resolución Rectoral 1-4-14).
 - Acuerdo para la implantación del complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el P.A.S. de las Universidades Públicas de Andalucía -CPMCS- (18-5-07).
 - Ordenación de puestos de trabajo: R.P.T. del P.A.S. (forma parte del Presupuesto anual de la U.S, aprobado por el Consejo Social).
 - Manuales de Gestión del centro (elaborados y aprobados anualmente por el Grupo de Mejora del P.T.G.A.S.).
- (*) Aclaración. El Personal de Administración y Servicios (P.A.S.) ha pasado a denominarse Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (P.T.G.A.S.) a raíz de la aprobación de la nueva Le Orgánica del Sistema Universitario (entrada en vigor el 12-4-23).



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



4. Definiciones

Carta de compromisos: documento a través del cual se informa públicamente a los usuarios de los servicios gestionados por el centro y de los compromisos de calidad asumidos, que permiten evidenciar la efectividad de sus principios de funcionamiento.

Cartera de servicios: documento que recopila los servicios que se llevan a cabo en las distintas áreas de gestión del centro, relacionándolos con los destinatarios y responsables de su ejecución.

5. Desarrollo

5.1. Generalidades

La correcta gestión de los servicios del centro 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 de 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 funcionario o laboral, o, excepcionalmente, mediante la contratación de gestión externa.

5.2. Obtención de la información

Bajo la dirección y supervisión del Equipo Decanal, y siguiendo las indicaciones de la Dirección de Recursos Humanos, el P.T.G.A.S. de la Facultad de Turismo y Finanzas asume la "políticas y objetivos de calidad para el centro" (<https://ftf.us.es/sites/ftf/files/La-Facultad/Servicios/Administracion/cartacompromisos.pdf>) y, el desarrollo de los procedimientos e indicadores asociados a la gestión de los Servicios y del P.T.G.A.S. como indispensables para detectar debilidades y establecer mejoras en su funcionamiento.

En base a ello, el Administrador/a de Centro, dependiente directa, jerárquica y funcionalmente del Decano/a, sin perjuicio de su dependencia orgánica de la Dirección de Recursos Humanos, es responsable de planificar, dirigir, coordinar y supervisar 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 (se excluye la Biblioteca del centro, dependiente de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla):

- Administración / Secretaría. Presta servicios, fundamentalmente, de gestión del alumnado, ordenación académica, gestión del P.T.G.A.S., gestión económica e infraestructuras, gestión de prácticas, apoyo a los órganos de gobierno del centro, etc., configurándose su organigrama de acuerdo con los mismos.
- Conserjería / Audiovisuales. Presta servicios de carácter auxiliar, necesarios para su funcionamiento, tales con información al público, vigilancia de dependencias, control y custodia de materiales, seguridad, gestión de medios audiovisuales, etc.
- Personal del Laboratorio de Informática. Presta servicios de apoyo T.I.C. a la docencia, y se encarga del mantenimiento de la página web del centro.

6. Seguimiento y Medición

El Equipo Decanal define y revisa los objetivos de los servicios del centro. La Administradora del centro junto con los miembros del PTGAS del Centro, realiza un seguimiento y revisión anual de los compromisos adquiridos de los servicios que contempla la cartera de servicios (



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS



<https://ftf.us.es/sites/ftf/files/La-Facultad/Servicios/Administracion/cartera%20servicios.pdf>). Esta revisión y mejora es responsabilidad del Decanato, en la que se contemplan los siguientes indicadores asociados a los Procedimientos del SGCT :

P8: GESTIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS SUGERENCIAS E INCIDENCIAS

8.1.1 Quejas interpuestas

8.1.2 Incidencias interpuestas

8.1.3 Sugerencias interpuestas

8.1.4 Felicitaciones recibidas

En este sentido se tiene en cuenta, en todas las titulaciones del Centro, los ítems de la encuesta de satisfacción global del Título, en donde se recoge información sobre el grado de satisfacción de los estudiantes, profesorado y PTGAS.

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:



PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



7. Responsabilidades

Equipo Decanal: Definición y revisión de los objetivos de los servicios del centro, difusión interna y externa de las actividades y objetivos de los servicios.

Administrador/a de Gestión: Planificación, dirección, coordinación y supervisión del funcionamiento de los servicios, responsable de la recopilación de datos para la elaboración de la documentación justificativa (manuales de gestión anuales).

Responsables de los servicios:

- Definición de las actuaciones de los servicios.
- Seguimiento de la ejecución de las mismas.

Personal funcionario y laboral adscrito al centro (en general):

- Ejecución de tareas.

Dirección de Recursos Humanos:

- Supervisión y análisis de resultados de los datos aportados por el centro (cuestionarios).
- Elaboración de informes sobre el desarrollo y cumplimiento de objetivos para la mejora de la calidad de los servicios (excelencia en la gestión).

8. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se lleva a cabo anualmente, bien con el proceso de seguimiento o bien con el de la renovación de la acreditación, mediante los cuales se procede al análisis de los indicadores asociados al procedimiento y elaboración del plan de mejora. Aprobado el cual, se da cuenta a todos los grupos de interés y a la sociedad, en general, mediante la difusión de dichos documentos, siguiendo el procedimiento de "PC10-información pública".

Además, anualmente se procede por parte del Equipo Decanal a la elaboración de una Memoria del Centro que versa sobre las acciones más relevantes llevadas a cabo durante el curso anterior, a la que se le da difusión entre los principales grupos de interés, siguiendo el procedimiento PC10- "información pública".

9. Flujograma

PA-03 - Procedimiento para la gestión de los servicios

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

- Política y objetivos de calidad del Centro
- Políticas medioambientales
- Políticas de prevención de riesgos
- Marco normativo externo
- Cartera de Servicios Propios del Centro/ Contratados

