PA-03 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código US:	**21**
Área:	**Servicios**
Criterio implanta:	**4**
Centro:	**E.T.S. de Ingeniería Agronómica**

Elaboración:	**Revisión:**	**Aprobación:**
	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Junta de Centro
Fecha: 01/09/2017	Fecha: 11/02/2025	Fecha: 04/07/2023

Versión: 2

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

1. Objeto

Este procedimiento tiene por objeto dotar a la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica 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 se aplica a todas las actividades relacionadas con la gestión de los servicios que se prestan en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica relacionados con la impartición de las titulaciones/o docencia (en función de la definición del procedimiento PA02).

3. Referencias/Normativa

- Marco normativo estatal.
- Marco normativo de la Universidad de Sevilla.
- Cartera de servicios del Centro.

4. Definiciones

Cartera de Servicios: la Cartera de Servicios de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica se define como el documento que desarrolla 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 de Dirección de la Escuela 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 personal funcionario o laboral según lo contemplado en la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad de Sevilla.

Bajo la dirección y supervisión del Equipo de Dirección, y siguiendo las indicaciones de la Dirección del Recursos Humanos, el/la administrador/a del Centro y el Grupo de Mejora del P.T.G.A.S. de la Escuela Técnica Superior

de Ingeniería Agronómica, mantiene actualizada la Cartera de Servicios del Centro y desarrolla acciones de mejora continua en los servicios adscritos al Centro.
En base a ello, el Administrador/a de Centro, bajo la dirección del Equipo de Dirección, planifica, difunde y coordina la ejecución de cuantas actuaciones lleva consigo la prestación de los servicios.
Para la gestión de los servicios, la Escuela está estructurada en tres áreas funcionales:
1. Secretaría/Administración: 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: unidad funcional 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: unidad funcional 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.
Además, existen servicios no dependientes directamente del Centro, como la Biblioteca y los adscritos a los Departamentos.
En síntesis, el P.T.G.A.S. de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica, presta los siguientes servicios de apoyo a la docencia e investigación, incluidos en la cartera de servicios de la Escuela:

- Información y asesoramiento sobre cualquier procedimiento que afecte a la vida académica de los alumnos.
- Gestión de todos los trámites administrativos vinculados a la trayectoria académica de los alumnos.
- Apoyo al equipo directivo y gestiones administrativas vinculadas al Personal Docente e Investigador.
- Gestión administrativa de trámites relacionados con la Organización Docente y los horarios del Centro.
- Gestión y ejecución del presupuesto económico asignado al Centro.
- Gestión del mantenimiento del Edificio e instalaciones.
- Gestión de los recursos humanos: P.T.G.A.S. del Centro.
- Atención al público.
- Apoyo en el mantenimiento de los servicios del Centro.
- Apoyo técnico en materia audiovisual.
- Apoyo TIC a las aulas de docencia.
- Apoyo en los servicios de red del Centro.
- Apoyo a la docencia y a la investigación.
- Gestión de la Calidad de los servicios y de las Titulaciones del Centro.

6. Seguimiento y Medición

Anualmente, y siempre que se considere necesario, se revisa el procedimiento definido, evaluando los resultados para la mejora del mismo. Esta revisión y mejora es responsabilidad de la Dirección y de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y ha 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:

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 P.T.G.A.S.

Nivel de Satisfacción, necesidades y expectativas de estudiantes:
- Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el P.T.G.A.S.
- Grado de satisfacción de estudiantes con la gestión desarrollada por los responsables.

Nivel de Satisfacción, necesidades y expectativas del PDI:
- Grado de satisfacción del PDI con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios.
- Grado de satisfacción del PDI con la gestión desarrollada por los responsables del Título.
- Grado de satisfacción del PDI con los servicios y recursos de apoyo.

Nivel de Satisfacción, necesidades y expectativas del P.T.G.A.S.:
- Grado de Satisfacción del P.T.G.A.S. con la gestión de horarios.
- Grado de Satisfacción del P.T.G.A.S. con la gestión de las aulas.
- Grado de Satisfacción del P.T.G.A.S. con la gestión de los trámites administrativos del alumnado (Matriculación, Becas, etc.)
- Grado de Satisfacción del P.T.G.A.S. con la gestión desarrollada por los responsables del título del centro.

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

7. Responsabilidades

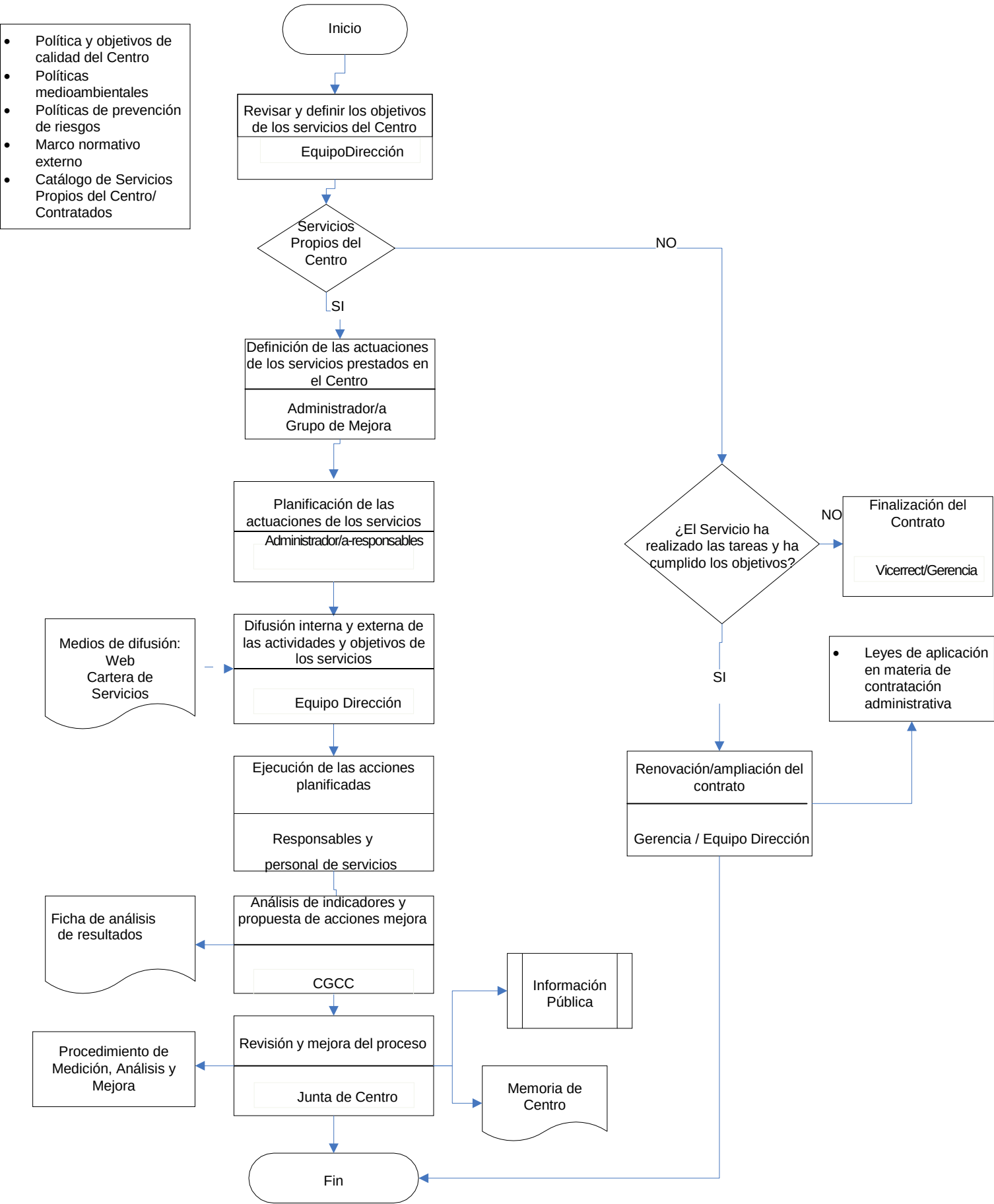
Junta de Centro: aprobación y control de la ejecución del plan de mejora de las titulaciones del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad de las titulaciones adscritas al mismo desde su diseño hasta su extinción.
Equipo de Dirección: revisión y definición de los objetivos de los servicios del Centro.
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 mejora al Equipo de 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. Rendicion de cuentas

La rendición de cuentas se lleva a cabo anualmente con el proceso de seguimiento, mediante el cual se procede 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 PC10 “Gestión de Información Pública”.

9. Flujograma

PA-03 - Procedimiento para la gestión de los servicios

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS