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:

Fecha: 01/09/2017	**Revisión:** Fecha: 15/12/2021	**Aprobación:** Junta de Centro Fecha: 04/07/2023

Versión: 1

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.

3. Referencias/Normativa

Cartera de servicios del Centro.
Manual de procesos de los Centros.

4. Definiciones

Cartera de Servicios: la Cartera de Servicios de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica 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 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 ley de Contratos del Sector Público.

Bajo la dirección y supervisión del Equipo de Dirección, y siguiendo las indicaciones de la Dirección del Recursos Humanos, el grupo de mejora del PAS de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica, 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 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: 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.
Además, existen servicios no dependientes directamente del Centro, como la Biblioteca y los adscritos a los Departamentos.
En síntesis, el PAS 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 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 y zonas wifi).
- Medios audiovisuales.
- Biblioteca y salas de lectura.

6. Seguimiento y Medición

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

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 PAS :

Nivel de Satisfacción, necesidades y expectativas de estudiantes:

- Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el PAS.
- 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 PAS:

-Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de horarios.
-Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de las aulas.
-Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de los trámites administrativos del alumnado (Matriculación, Becas, etc.)
-Grado de Satisfacción del PAS 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

P91 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE ESTUDIANTES
- P91-10.09 - Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el PAS
- P91-10.11 - Grado de satisfacción de estudiantes con la gestión desarrollada por los responsables

P92 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PDI
- P92-11.09 - Grado de satisfacción del PDI con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios
- P92-11.10 - Grado de satisfacción del PDI con la gestión desarrollada por los responsables del Título
- P92-50.07 - Grado de satisfacción del PDI con los servicios y recursos de apoyo
- P92-50.09 - Grado de satisfacción del PDI con el apoyo que he recibido de la Universidad que me ha facilitado la adaptación a

P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS

P93-12.01 - Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de horarios
P93-12.02 - Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de las aulas
P93-12.09 - Grado de Satisfacción del PAS con la gestión de los trámites administrativos del alumnado (Matriculación, Becas, etc.)
P93-12.10 - Grado de Satisfacción del PAS con la gestión desarrollada por los responsables del título del centro

Indicadores auxiliares:

7. Responsabilidades

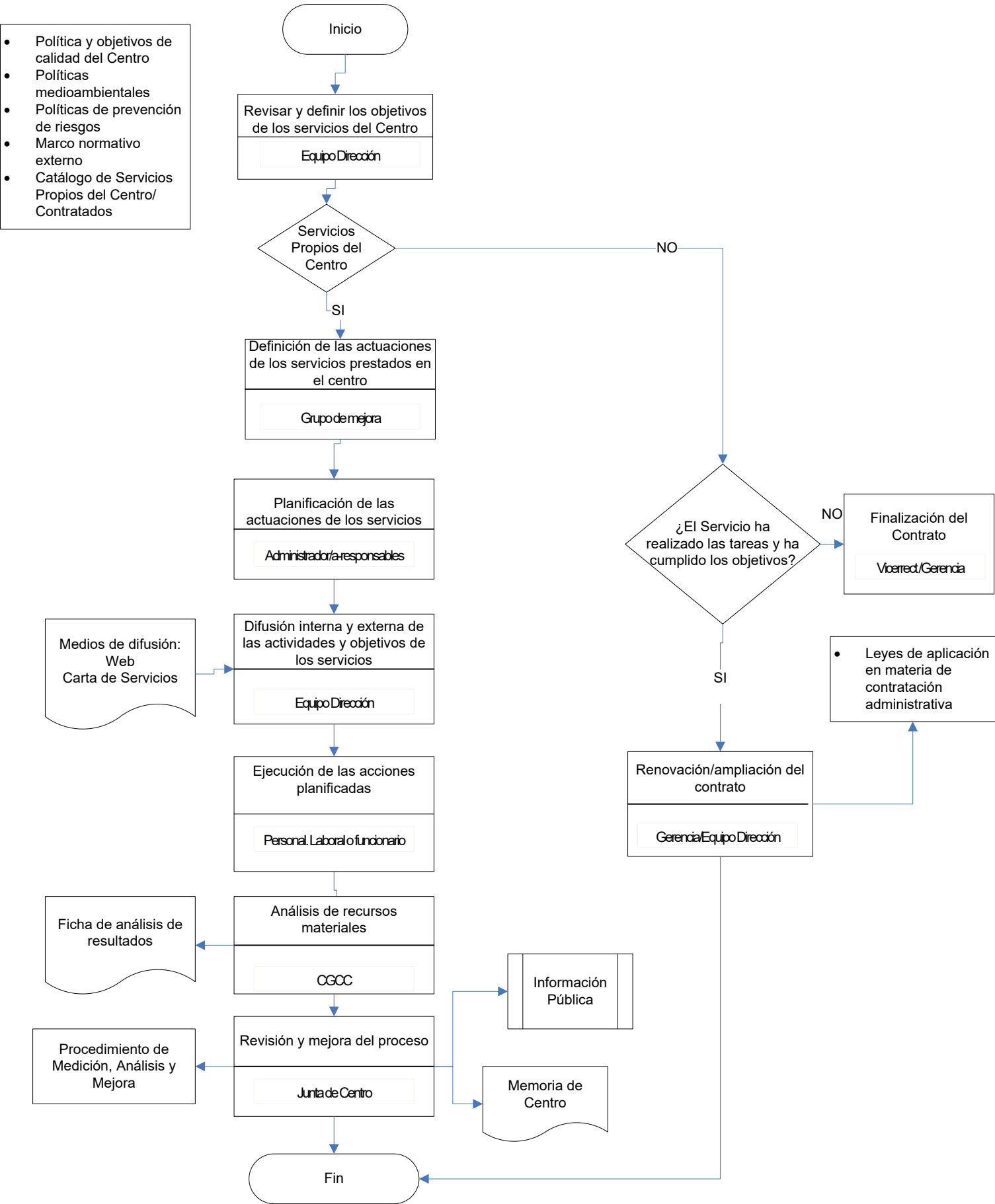
Junta de Centro: aprobación y control de la ejecución del plan de mejora de las titulaciones del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad de las titulaciones adscritas al mismo desde su diseño hasta su extinción.
Equipo de Dirección : revisión y definición de los objetivos de los servicios del centro. Grupo de mejora del Centro: 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 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, bien con el proceso de seguimiento o bien con el de la renovación de la acreditación, 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 “Información Pública”.

Además, anualmente se procede por parte del Equipo de Dirección 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 “Información Pública”.

9. Flujograma

PA-03 - Procedimiento para la gestión de los servicios

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS