



PA03-PROCEDIMIENTO PARA LA
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

FACULTAD DE
FILOLOGÍA

PA03- PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Versión	Fecha de aprobación en Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Fecha de aprobación en Junta de Centro
V01	10/07/2025	15/07/2025



ÍNDICE

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

1. Objeto

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática que se ha de aplicar en la gestión y mejora de los servicios inherentes al proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas en la Facultad de Filología con el propósito de estar adaptados, permanentemente, a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todas las actividades relacionadas con la gestión de los servicios que se prestan en la Facultad de Filología relacionados con la impartición de las titulaciones.

3. Referencia/Normativas

Además de la normativa estatal y autonómica aplicable:

- Estatuto Básico del Empleado Público (Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre).
- Estatuto de la Universidad de Sevilla y reglamentos que lo desarrollan.
- Reglamentos Generales de la Universidad de Sevilla y normas de desarrollo.
- Disposiciones, acuerdos y resoluciones adoptadas por los órganos colegiados y unipersonales del centro.
- IV Convenio colectivo del PTGAS Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía (acuerdo entre las universidades andaluzas y las asociaciones sindicales; BOJA 23-2-04).
- Manual de Funciones del PAS Funcionario (Acuerdo Junta de Gobierno 19-12-97).
- Reglamento de Provisión de Puestos de Trabajo del PAS Funcionario de la US (Resolución Rectoral 1-4-14)
- Ordenación de puestos de trabajo: RPT del PAS (forma parte del Presupuesto anual de la US, aprobado por el Consejo Social).

	PA03-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

4. Definiciones

No aplica.

5. Desarrollo

El PTGAS de la Facultad de Filología asume la política y los objetivos de calidad del Centro. En este sentido, el Equipo Decanal, con la ayuda de la Administración del Centro, vela por la calidad de los servicios realizados por parte de este colectivo, necesarios para un correcto desarrollo de la docencia, adaptándolos continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

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

Para la gestión de los servicios, la Facultad está estructurada en cuatro áreas funcionales (se excluye la Biblioteca del Centro, dependiente de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla):

Administración del centro

Se encarga de la gestión de los servicios del Centro y del equipo completo de trabajo del PTGAS (funcionario y laboral) adscrito al mismo. Sus tareas se pueden desglosar como sigue:

- Gestión de los Recursos Humanos del Centro.
- Gestión de los Recursos Económicos y de las infraestructuras del Centro:
 - Planificación y control del presupuesto del Centro.
 - Propuesta de gastos.
 - Liquidación del presupuesto e informes.
 - Gestión de modificaciones presupuestarias y expedientes de contratación.
 - Contratos basados en acuerdo marco.
 - Cobro por cesión de espacios.
 - Control de disposiciones en materia económica.
- Prevención de Riesgos Laborales.

	PA03-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

- Apoyo al equipo Decanal.
- Gestión del buzón de quejas QSFI.

Secretaría

Sostiene los procedimientos claves de la Facultad de Filología. Se encarga de los procesos de gestión del alumnado y de ordenación académica:

- Matriculación.
- Gestión de actas.
- Gestión de traslados.
- Movilidad interna y externa, con un elevado número de estudiantes Erasmus.
- Gestión de las prácticas, títulos y SET.
- Emisión de certificaciones académicas.
- Realización de reconocimientos de créditos.
- Gestión de TFG y TFM.
- Asignación de aulario para la docencia y los exámenes y gestión de las peticiones externas de espacios de la Facultad.
- Gestión de la aplicación de control de asistencia del PDI (HORFEUS).

Conserjería

- Control de la apertura y cierre del Centro, su aulario y sus distintos espacios y almacenes.
- Preparación diaria de aulas para la docencia.
- Control de entrega y recogida de las llaves de los espacios.
- Gestión del correo diario y entregas.
- Información al público, custodia de material y vigilancia de los accesos y dependencias.
- Emisión de partes para técnicos de Mantenimiento y vigilancia de funcionamiento de dotación de aulas, oficinas, despachos, aseos, aparatos de aire acondicionado, mobiliarios, etc.

Unidad técnica

	PA03-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

- Servicio Informático

- Apoyo a la docencia, asesoramiento al alumnado, PTGAS y PDI: ayuda en cambios de claves de UVUS, utilización de la plataforma de enseñanza virtual, solicitud y activación de tarjetas universitarias, configuración del wifi en dispositivos (móviles, tabletas, portátiles, ...), etc.
- Apoyo al PDI y PTGAS en aplicaciones con firma electrónica: autofirma, certificados electrónicos (solicitud, utilización, ...).
- Asesoramiento en la adquisición de material informático (ordenadores, redes, proyectores, impresoras, ...).
- Soporte informático al Equipo Decanal, la Conserjería, y la Secretaría.
- Mantenimiento de equipos en Aulas Multimedia y de docencia. Creación y restauración de imágenes de los ordenadores.
- Instalación de Software (sistemas operativos, aplicaciones, etc.) y Hardware (discos SSD, memorias, etc.) en equipos de aulas, Conserjería, Decanato, y Secretaría.
- Gestión de direcciones IP's del Centro y aulas: alta, modificación y borrado en la aplicación de DNS.
- Detección y resolución de problemas de conectividad de los equipos conectados a los sistemas centrales. Solicitud de cambio de VLAN cuando se precise.
- Examen de la disponibilidad de rosetas de conexión, a petición de la administración de los departamentos del Centro, cuando se necesita instalar un nuevo equipo, y su identificación cuando se ha borrado el identificador de roseta.
- Gestión de la web y marquesina de la Facultad. Publicación, mantenimiento, y resolución de problemas.
- Revisión de aulas de docencia para comprobar el estado de equipos y determinar las necesidades de renovación de estos.
- Puesta en marcha y gestión de los servidores del Servicio Informático. Instalación de sistemas operativos y aplicaciones. Mantenimiento. Servidor de OpenGNSYS (sistema de clonación de equipos para aulas).

	PA03-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

- Gestión de aulas de docencia mediante Deep Freeze Cloud (congelación y mantenimiento de pc's).
- Gestión y resolución de incidencias en aulas.
- Gestión de compras para el mantenimiento del Servicio y aulas, incluyendo estudio, búsqueda de proveedores (acuerdo marco) y análisis de propuestas para su aprobación por parte de la Administración del Centro.
- Servicio de Medios Audiovisuales:
 - Grabación y edición de vídeos.
 - Gestión y emisión por streaming a través de las diferentes plataformas de vídeos digitales (Youtube, TVUS, etc) de los eventos que así lo requieran.
 - Gestión de los contenidos audiovisuales de los canales de Youtube y TVUS de la Facultad.
 - Montaje y uso del equipo de sonido disponible en la Unidad Técnica (mesa de mezclas, altavoces y micrófonos) para la sonorización de eventos realizados en las instalaciones de la Facultad.
 - Asesoramiento técnico y búsqueda de material audiovisual con el que equipar las aulas y a la propia Unidad Técnica, incluyendo estudio, búsqueda de proveedores (acuerdo marco) y análisis de propuestas para su aprobación por la Administración del Centro
 - Mantenimiento de los medios audiovisuales de la Facultad: cámaras, amplificadores, altavoces, micrófonos, etc.
 - Inventario y control de los medios técnicos propios de la producción audiovisual.
 - Resolución de incidencias producidas por los medios audiovisuales de las aulas durante la impartición de las clases.
 - Revisión de las aulas de docencia para comprobar el estado de los equipos y determinar las necesidades de renovación de estos.
 - Gestión de incidencias relativas a la conectividad wifi durante el horario de tarde.
- Laboratorio de Fonética y Ciencias del Habla

	PA03-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

- Gestión del Laboratorio
- Adquisición, mantenimiento y préstamo de equipos /material
- Apoyo a la Docencia y la Investigación en el área de la Fonética Acústica y en procesamiento de audio en general.

6. Seguimiento y Medición

Anualmente, y siempre que se considere necesario, se revisará el procedimiento definido, evaluando los resultados para su mejora. Esta revisión y mejora será responsabilidad de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, en colaboración con el Vicedecanato de Calidad y la Administración del Centro.

Para la medición y el análisis se tendrá en cuenta, en todas las titulaciones del Centro, además de cuantos datos resulten de interés relacionados con el procedimiento, los siguientes indicadores contemplados en el SGCT:

P8-8.1.: Quejas, sugerencias, incidencias, felicitaciones interpuestas.

P8-8.1.1.: Quejas interpuestas.

P8-8.1.2.: Incidencias interpuestas.

P8-8.1.3.: Sugerencias interpuestas.

P8-8.1.4.: Felicitaciones recibidas.

Además, se tendrá en cuenta, en todas las titulaciones del Centro, los ítems de la encuesta de satisfacción global del Título, donde se recoge información sobre:

P91-10.09. Grado de satisfacción de estudiantes con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios

P92-11.09. Grado de satisfacción del PDI con la atención recibida por el Personal de Administración y Servicios

7. Responsabilidades

Junta de Centro: aprueba los documentos relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

	PA03-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

Equipo Decanal: realiza un seguimiento de la planificación y la evaluación de los servicios que se han desarrollado y propone acciones de mejora que den respuesta a las incidencias detectadas.

Vicedecanato de Calidad: participa en la mejora del procedimiento atendiendo a los resultados alcanzados.

Administración del Centro: lleva a cabo las acciones descritas en el apartado 5.

Secretaría del Centro: lleva a cabo las acciones descritas en el apartado 5.

Conserjería del Centro: lleva a cabo las acciones descritas en el apartado 5.

Unidad técnica del Centro: lleva a cabo las acciones descritas en el apartado 5.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: revisa el Autoinforme y el Plan de Mejora de cada título elaborados por las Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos para informar de ellos antes de que sean llevados ante la Junta de Centro para su aprobación. Se basa parcialmente en dichos documentos para elaborar el Autoinforme y el Plan de Mejora del propio Centro, que será sometido a la aprobación de la Junta de Centro. Es la responsable de la aprobación, revisión y propuesta de mejora de los procedimientos y documentos relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos: son responsables del seguimiento y análisis de los indicadores del SGC correspondiente a su título, elaborando a partir de los datos obtenidos el Autoinforme y el subsiguiente Plan de Mejora, de que deberá informar la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para su posterior aprobación por la Junta de Centro.

8. Rendición de Cuentas

De manera general, la rendición de cuentas se llevará a cabo anualmente mediante la publicación de los Autoinformes, Planes de Mejora e informes de la ACCUA en la Web de la Universidad de Sevilla, siguiendo el procedimiento clave PC10_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 llevadas a cabo durante el curso previo, que podrá contener información adicional relacionada con el

	PA03-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	--	--------------------------

PA03_Gestión de los servicios y a la que se le dará difusión entre los principales grupos de interés siguiendo el procedimiento clave PC10_Información Pública.