	Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios		MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	Responsable archivo: Calidad	12 Nov. 2019	Estado proceso: Implementado

Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios

Esta directriz recoge los procesos establecidos para garantizar la calidad de los recursos materiales y servicios:

D5/01 Gestión de recursos


D5/02 Gestión de Servicios

Historial del documento

Últimas Revisiones	Fecha	Motivos del cambio
D5 v1	Febrero 2010	Versión inicial. Alcance: IQS SE.
D5 v2	Enero 2012	Ampliar alcance a IQS (IQS-SE y SM).
D5 v3	Noviembre 2018	Actualización de todas las directrices para su adaptación a la nueva versión de los procesos transversales (MSGIQ-URL).
D5 v4	Noviembre 2019	Actualización tras visita Certificación MSGIC

Todos los procesos incluidos en la directriz (D5/01 y D5/02) se desarrollan con el índice siguiente:

1. Delimitación del proceso
2. Grupo de interés a quien va dirigido
3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados
4. Descripción del Proceso
5. Seguimiento, medición y mejora del proceso
6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas
7. Documentación del proceso
8. Flujograma

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/01 Gestión de recursos	Pág. 2 de 14

D5/01 – Gestión de recursos

1. Delimitación del proceso

El objeto del presente proceso es describir los mecanismos establecidos para la gestión de recursos, incluyendo la identificación de necesidades, planificación de adquisiciones, gestión del uso, mantenimiento y mejora de los **recursos materiales** relacionados.


Los recursos materiales incluyen el material mobiliario, el material técnico y equipamiento, el material didáctico, el material administrativo y las instalaciones, como aulas, laboratorios, salas de estudios, aulas de informática, salas de reuniones, etc.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Director General
- Director RRHH y Servicios Generales
- Director de Administración
- Decano
- Consejo de Centro
- Secretario General
- Coordinador de un título
- Profesor responsable de una asignatura experimental
- PDI y PAS
- Estudiantes

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Director RRHH y Servicios Generales	Propietarios de proceso: Mantenimiento instalaciones
Director de Administración	Administración y compras
Director General	Prioriza actuaciones
Decano	Diseño y distribución instalaciones académicas
Consejo de Centro	Identificación necesidades y seguimiento actividades mejora de recursos materiales
Secretario General	Gestión aulas
Coordinador de un título	Identificación necesidades instalaciones: aulas, talleres, laboratorios
Responsable Mantenimiento	Realización nuevas instalaciones Mantenimiento instalaciones
Profesor responsable de una asignatura experimental	Gestión de la disponibilidad de los recursos específicos para la correcta realización de las actividades.

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/01 Gestión de recursos	Pág. 3 de 14

4. Descripción del Proceso

La identificación de necesidades de recursos materiales la realiza el responsable de dichos recursos (ver tabla).

Recurso Material	Responsable Recurso
Aulas y su equipamiento	Decano
Laboratorios y su equipamiento	Decano
Recursos en nuevas tecnologías	Decano Responsable Servicio TICs
Instalaciones	Director General Responsable de Mantenimiento Responsable de Seguridad

En Consejo de Centro se estudian y discuten, las necesidades de recursos materiales que comprometan inversiones significativas del presupuesto anual. Una vez aprobadas, se priorizan las actuaciones y se elabora la planificación correspondiente.

El Servicio de Compras lleva a cabo los procedimientos de compra y recepción de materiales.

Durante la utilización de los recursos materiales, los responsables de los diferentes recursos recogen las incidencias y sugerencias relacionadas.


a) Aulas:

Todas las aulas de IQS cuentan con los recursos necesarios para la docencia: pizarra, proyector de ordenador, conexión a Internet *Wireless*, enchufes para la carga de los ordenadores portátiles de profesores y alumnos.

La Secretaría General mantiene el control de las aulas disponibles y su capacidad. La distribución y reserva de aulas se realiza a través del Módulo de Gestión y Recursos de Espacios de SIGMA.

Además de las aulas donde propiamente se imparten las sesiones presenciales de las diferentes titulaciones, se cuenta con:

- Salas de trabajo y zonas habilitadas para que los estudiantes puedan reunirse y trabajar en grupo.
- Biblioteca estructurada en dos niveles en el edificio principal, con una superficie de 582 m² y 170 puntos de lectura.
- Sala de Estudios con 140 plazas, con entrada independiente (abierta los fines de semana).
- Salas de conferencias: Se dispone de 4 salas de conferencias con un total de 500 m² y capacidad para 550 personas.
- Despachos de profesores donde se realizan actividades de tutorías.

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/01 Gestión de recursos	Pág. 4 de 14

b) Laboratorios:

El Decano es el responsable de garantizar que los laboratorios de docencia permiten asegurar la realización por parte de los alumnos de las prácticas de laboratorio, que con carácter diario se llevan a cabo en las diferentes titulaciones y cursos.

El Profesor responsable de las asignaturas con actividades de tipo experimental se encarga de gestionar la disponibilidad de los recursos específicos para la correcta realización de las actividades.

Los diferentes laboratorios están equipados con la instrumentación general y la instrumentación específica según las actividades que se realizan. El mantenimiento del instrumental científico se realiza a través de contratos de mantenimiento con las empresas correspondientes.


Además, existen los laboratorios de investigación, que permiten asegurar la realización por parte de los alumnos de los correspondientes trabajos (TFG, TFM, Doctorado) de las diferentes titulaciones.

c) Recursos en nuevas tecnologías:


El Decano es el responsable de identificar las necesidades relacionadas con las nuevas tecnologías que permiten el desarrollo de los programas formativos. El Responsable de TICs implementa el plan de actuaciones establecido.

Algunos recursos en nuevas tecnologías que se ofrecen son:

- **Internet:** Las instalaciones de IQS están dotadas de acceso a Internet por cable, con diferentes puntos de conexión, o a través de wifi Guest o de la red Eduroam (EDUcationROAMing). Profesores y estudiantes se pueden conectar a la red Eduroam utilizando las credenciales (usuario y password) que se les facilitan en el momento de su incorporación al centro (o la que corresponda, en caso que hayan optado por cambiarlas). Estas credenciales son las mismas para acceder a todos los recursos informáticos del centro. El establecimiento de la conexión a Eduroam como red wifi corporativa permite que el personal de IQS y los estudiantes puedan utilizar esta conexión tanto en IQS como en el resto de centros universitarios que la tengan disponible, utilizando las mismas credenciales que en IQS. La red Eduroam es un sistema internacional de conexión vía wifi a Internet para favorecer la itinerancia utilizada por la comunidad de investigación educativa internacional.
- **Web IQS (<http://www.iqs.edu>):** Página web en la que se encuentra información sobre IQS de interés para el público en general. Además, desde este espacio los estudiantes de IQS pueden acceder fácilmente al resto de recursos y sistemas de comunicación online. La página Web también incorpora el acceso a las diferentes Redes Sociales de IQS.

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/01 Gestión de recursos	Pág. 5 de 14

- **Aula Virtual** (<https://moodle.iqs.url.edu>): Entorno virtual de apoyo al proceso de enseñanza/aprendizaje como complemento a la formación presencial. Cada curso académico, los estudiantes disponen de un espacio virtual para cada asignatura en la que están matriculados. El Aula Virtual estructurada sobre la plataforma Moodle está conectada con el sistema de gestión académica SIGMA para el traspaso de la información.
- **Intranet**: Espacio web que permite el acceso a la información sobre normativas académicas, proceso de matriculación, becas, planificación académica (calendario, horarios, aulas, exámenes) y a algunos servicios (TICs, Almacén, Relaciones Internacionales, Carreras Profesionales, Deportes IQS). También en este espacio están disponibles las actas de contenido académico de órganos colegiados en los que participan los estudiantes. La Intranet está integrada en la plataforma que sustenta el aula virtual de IQS y tiene, además, acceso directo desde la Web IQS.
- **Correo electrónico**: Todos los usuarios del centro, tanto alumnos como personal (profesores y personal de administración y servicios) disponen de una cuenta de correo electrónico IQS. La herramienta que lo sustenta es office 365, y en la parte cliente Outlook. Facilita la lista de direcciones de todos los usuarios, agenda-calendario y ofrece facilidades de trabajo en colaboración. La cuenta de correo electrónico es consultable desde el exterior (webmail) y es accesible desde la página Web de IQS.
- **Plataforma para la Gestión Académica SIGMA**: Aplicación de uso interno que facilita la gestión de las matrículas, la introducción de las calificaciones por parte del profesor, la gestión de las actas, la generación de certificados, la tramitación de títulos, el cobro de las tasas, etc. Además de la gestión interna, la herramienta dispone de un autoservicio que permite al alumno la consulta de su expediente, la matrícula y la tramitación de algunas peticiones a Secretaría Académica. El acceso vía web es <https://sgaw.iqs.url.edu/Navegacion/Inicio.html>.
- **Plataforma GREC** para la gestión y evaluación de la investigación: Plataforma para la gestión, seguimiento y evaluación de todas las actividades de la ciencia y la tecnología. Entre otros servicios permite la gestión informatizada de los currículos de sus investigadores, con informes e indicadores. El acceso vía web es <https://grec.url.edu/>
- **Onedrive**: Servidor de documentos donde cada usuario dispone de espacio de uso individual donde almacenar sus documentos, consultarlos vía web y sincronizarlos con su propia máquina.
- **Servidores de documentación**: Servidores de documentos donde cada grupo de usuarios disponen de espacios de uso compartido donde almacenar sus documentos. Se aplican las políticas de seguridad adecuadas para mantener la privacidad de los datos y documentos. También es el servidor de algunas aplicaciones que están instaladas en red.
- **VPN**: servicio disponible para el PAS, PDI y aquellos alumnos que lo requieran para poder utilizar de los servicios internos del centro desde el exterior de la red de IQS.
- **Ordenador portátil**: Cabe destacar que a todos los estudiantes de primer curso se les entrega uno al inicio del curso, incluido en el precio de matriculación. El profesorado,

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/01 Gestión de recursos	Pág. 6 de 14

por su parte, dispone de ordenador portátil asignado que le permite la conexión con el proyector disponible en cada aula.

d) Instalaciones Generales

El Director General es el responsable último de la adecuación de las instalaciones. El responsable de Mantenimiento implementa el plan de actuaciones establecido, atendiendo a las indicaciones o recomendaciones del Responsable de Seguridad.

Las instalaciones están adaptadas para que las personas con discapacidad física puedan circular por todas las dependencias a las que deben tener acceso. Por lo que hace referencia al material específico a las necesidades de los estudiantes con discapacidad motriz, sensorial o psicológica o al que se deriva de las actividades propias se solicita la adquisición de aquellos materiales que sean necesarios para el desarrollo de una correcta formación académica y personal en el ámbito universitario, a través de las convocatorias públicas y los acuerdos específicos que se pueda generar con las asociaciones implicadas.

IQS dispone de un Plan de Autoprotección contra incendios y otros riesgos relacionados con inundaciones, explosiones, fenómenos naturales, etc. El Plan, revisado de acuerdo con las normativas vigentes, incluye las acciones para su implantación y mantenimiento, así como las actividades para informar y formar al personal. El Responsable de Seguridad y Director de Emergencias lidera las actuaciones relacionadas con la PRL.

El **mantenimiento** de las aulas, laboratorios e instalaciones generales consta de:


- **Mantenimientos preventivos/normativos**

Realizados en su mayoría por subcontratas externas con sus correspondientes contratos de mantenimiento.

 - Climatización (Equipos aire acondicionado)
 - Climatización (Calderas a gas de calefacción)
 - Electricidad Baja Tensión
 - Electricidad Media Tensión (Estación transformadora)
 - Electricidad Grupo electrógeno (suministro emergencia)
 - Protección contra rayos (2 instalaciones)
 - Sistemas contra incendios (Detección, extinción...)
 - Elevadores/ascensores y montacargas
 - Líneas de vida
 - Desratización y desinsectación
 - Instalaciones de aire comprimido
 - Generador de vapor
 - Seguridad y CCTV
 - Jardinería
 - Puertas automatizadas aparcamientos (2 unidades)

- **Mantenimientos correctivos**

Realizados en su mayoría por personal propio de la sección de mantenimiento siempre y cuando no excedan de sus capacidades técnicas y logísticas, en cuyo caso se obtiene el soporte de industriales/colaboradores externos.

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/01 Gestión de recursos	Pág. 7 de 14

Por agilidad estas incidencias se notifican vía telefónica (contactando directamente con los técnicos para urgencias) o mediante correo electrónico al responsable de la sección.

El personal propio de IQS intenta, en sus actuaciones, aplicar criterios de proactividad para la mejora de las soluciones aplicadas o reducción de futuras incidencias, especialmente en averías reincidentes.

Estas actuaciones se aplican a las instalaciones generales de IQS si bien, también se presta asistencia a averías de equipos de laboratorio que se puedan subsanar sin solicitar una actuación del servicio de asistencia externo que corresponda, con el correspondiente ahorro de tiempo de inactividad y económico.

- **Solicitudes de nuevas instalaciones y recursos materiales**
La sección de mantenimiento recibe solicitudes, mediante correo electrónico al responsable de mantenimiento, de modificar instalaciones de laboratorio u otros espacios de trabajo, así como de implementar instalaciones que cubran nuevas necesidades o ampliar recursos materiales.
El responsable de mantenimiento, junto a su equipo, valoran la solicitud y estiman su idoneidad, así como la propia capacidad para realizarlo.
En el supuesto de no poderlo llevar a cabo con los recursos propios, el responsable contacta con un proveedor externo que valora la instalación.

5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

El IST/ISC incluye los aspectos más destacados en relación a los recursos materiales (ver MSGIQ-IQS-D2).

Las encuestas de satisfacción proporcionan una valiosa información para revisar los materiales de los que dispone el estudiante y detectar áreas de mejora (ver MSGIQ-IQS-D6).

Los indicadores establecidos para el control del proceso son:

- Satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales


La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente (informe Bienal) por el Comité de Calidad de IQS, en coordinación con los propietarios del proceso, según la Directriz D0 (MSGIQ-IQS-D0).

6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

El miembro de Consejo de Centro directamente relacionado recoge y analiza la información sobre los recursos materiales, para rendir cuentas en Consejo de Centro.

El Director General o el Decano presentan en Junta Académica el estado de ejecución de las inversiones significativas en recursos materiales.

La distribución y reserva de aulas se realiza a través del Módulo de Gestión y Recursos de Espacios de SIGMA.

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/01 Gestión de recursos	Pág. 8 de 14

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- MSGIQ-URL-FT-D5/01
- Documentos de referencia recogidos en MSIGC-URL-FT-D5/01
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el cual se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo
- Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.
- Plan estratégico IQS

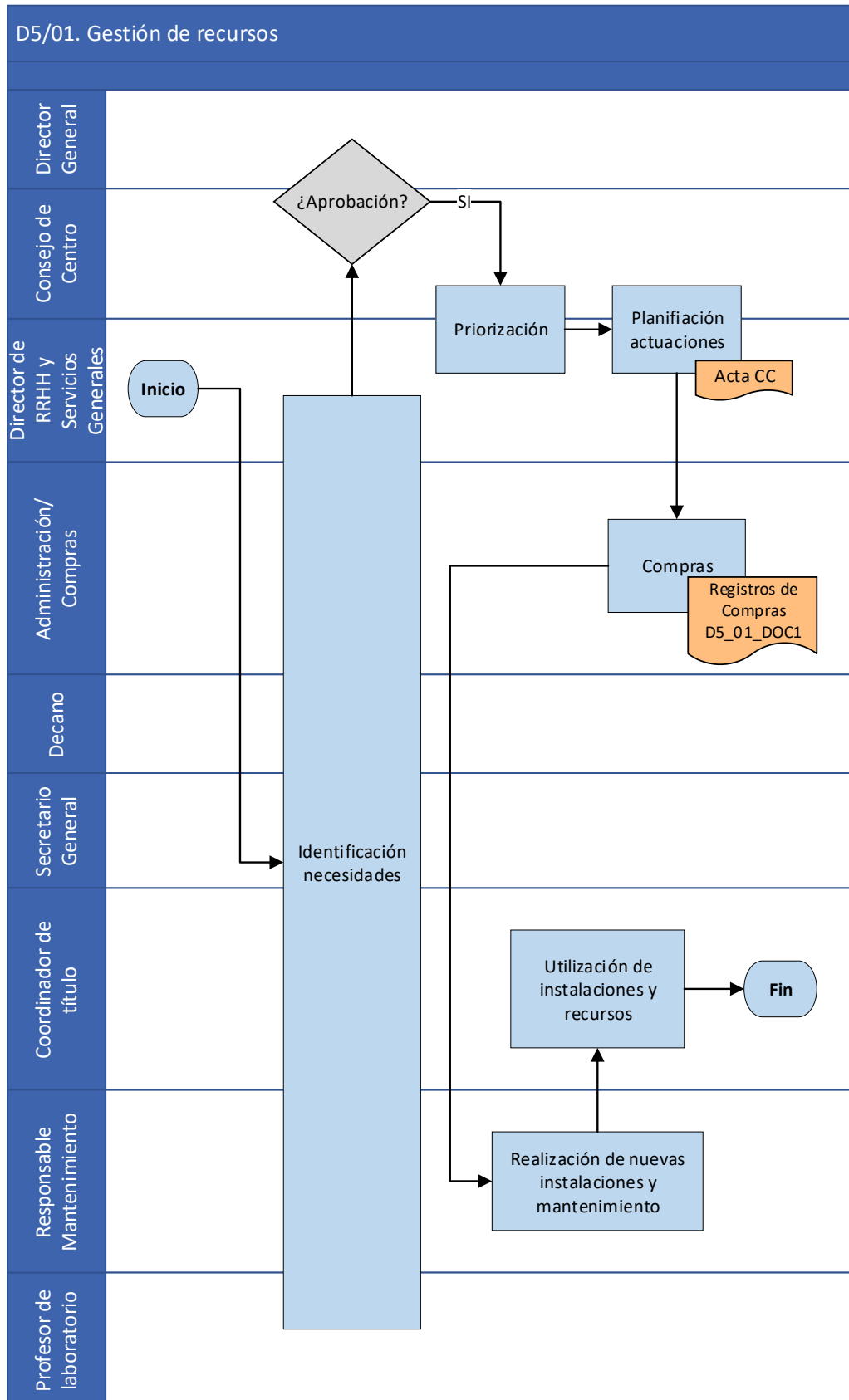
La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:


- D5_01_DOC1: Registros de compras (hojas de pedidos y albaranes)
- ACTAS: CC

8. Flujoograma

(Ver página siguiente)

D5/01. Gestión de recursos



	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/02 Gestión de servicios	Pág. 10 de 14

D5/02 – Gestión de servicios

1. Delimitación del proceso


El objeto del presente proceso es describir los mecanismos por los que IQS asegura el correcto diseño, aprobación, gestión, revisión y mejora de los **servicios** para un adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Director RRHH y Servicios Generales
- Secretario General
- Director de Administración
- Consejo de Centro
- Responsables de Servicios:
 - o Responsable de mantenimiento
 - o Responsable de TICs
 - o Responsable de Biblioteca
 - o Responsable de compras
 - o Responsable de RRII
 - o Responsable Carreras Profesionales
 - o Responsable PRL
- PDI y PAS
- Estudiantes

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Director RRHH y Servicios Generales Secretaria General Director de Administración	Propietarios de proceso: -Mantenimiento instalaciones, Servicios TICs, Recepción/Atención telefónica. -Biblioteca/Servicio de documentación, RRII, CCPP -Compras
Director General	Prioriza actuaciones
Consejo de Centro	Identificación necesidades Seguimiento actividades mejora de servicios.
<u>Responsables de Servicios:</u> Responsable de mantenimiento Responsable de TICs Responsable de Biblioteca Responsable de compras Responsable de RRII Responsable Carreras Profesionales Responsable PRL	Identificación de necesidades de servicios y realización de los servicios establecidos: Mantenimiento instalaciones Servicios TICs Biblioteca y documentación Compras Movilidad Bolsa de trabajo Prevención riesgos laborales

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/02 Gestión de servicios	Pág. 11 de 14


4. Descripción del Proceso

La identificación de las necesidades de los diferentes servicios la realizan los responsables de los servicios y se canalizan a través de los responsables finales de las mismas (ver tabla). En el Consejo de Centro se estudian y discuten las necesidades detectadas, considerando el presupuesto anual. Una vez aprobadas, se priorizan las actuaciones y se establece la planificación correspondiente.

Los responsables de cada servicio gestionan las actividades y los recursos necesarios (ver tabla). Durante la prestación de servicios propiamente dicha se genera documentación de apoyo a los usuarios, que puede estar disponible en web, intranet o servidores de documentación.

Servicio	Responsable servicio	Responsable final
Servicio de Becas y Ayudas	Secretario General	Director General
Cátedra de ética y pensamiento cristiano	Jefe de Departamento Cátedra de ética y pensamiento cristiano	Director General
Gestión Académica	Secretario General	Secretario General
Servicio Relaciones Internacionales (*)	Responsable de RRII	Secretario General
Servicio de Carreras Profesionales (*)	Responsable del Servicio de Carreras Profesionales	Secretario General
Biblioteca y documentación	Responsable de Biblioteca y documentación	Secretario General
Actividades deportivas	Responsable de Deportes	Secretario General
Atención al alumno (*)	Tutor personal Tutor/Coordinador de curso	Decano
Administración	Director de Administración	Director de Administración
Compras	Responsable de Compras	Director de Administración
Departamento de TICs	Responsable de TICs	Director de RRHH y Servicios Generales
Mantenimiento	Responsable Mantenimiento	Director de RRHH y Servicios Generales
Almacén	Responsable Mantenimiento	Director de RRHH y Servicios Generales
Recepción	Responsable Mantenimiento	Director de RRHH y Servicios Generales
Servicio de Limpieza	Empresa externa	Director de RRHH y Servicios Generales
Servicio de reprografía	Empresa externa	Director de RRHH y Servicios Generales
Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo	Director de Comunicación y Marketing Corporativo	Director de Comunicación y Marketing Corporativo

(*) Ver directriz MSGIQ-IQS-D3

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/02 Gestión de servicios	Pág. 12 de 14

RRII lleva a cabo la gestión de la movilidad de los estudiantes según el proceso MSGIQ-D3/04.

CCPP lleva a cabo la gestión de las prácticas externas según el proceso MSGIQ-D3/05.

La coordinación de las bibliotecas y la coordinación de los Servicios Informáticos en el marco global de la Universidad Ramon Llull se describe en MSGIQ- URL-FT-D5/01.

La gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios se recoge en el proceso MSGIQ-D3/06.

5. Seguimiento, medición y mejora del proceso

Las encuestas de satisfacción sobre recursos materiales y servicios proporcionan una valiosa información para revisar los materiales y servicios de los que dispone el estudiante y detectar áreas de mejora (ver MSGIQ-IQS-D6). El IST/ISC incluye los aspectos más destacados en relación a los recursos materiales y los servicios ofrecidos (ver MSGIQ-IQS-D2).

Los indicadores establecidos para el control del proceso son:

- Satisfacción de los estudiantes con los servicios

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente (informe Bienal) por el Comité de Calidad de IQS, en coordinación con los propietarios del proceso, según la Directriz D0 (MSGIQ-IQS-D0).


6. Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

El Responsable de cada Servicio realiza la difusión del servicio a todos los grupos de interés a través de la página web, intranet o medios específicos que se consideren (mailing, correo interno, etc.).

Los responsables de servicio elaboran informes con periodicidad mínima anual que presentan al órgano de gobierno que corresponda:

- En Consejo de Centro, a través de Secretaría General se presentan los informes de RRII (D3_04_DOC4), CCPP (D3_05_DOC6) y Biblioteca. Por otra parte, a través del Director de RRHH y Servicios se presenta el Informe de TICs.
- En Junta Académica, se presentan los informes de la Cátedra de Ética y de los Responsables de servicio que van como representantes al órgano URL de coordinación correspondiente (Biblioteca y TICs).

La web IQS y la intranet constituyen la principal vía de acceso a la información relacionada con los diferentes servicios (ver MSGIQ-IQS-D7).

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/02 Gestión de servicios	Pág. 13 de 14

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:


- MSGIQ-URL-FT-D5/01
- Documentos de referencia recogidos en MSIGC-URL-FT-D5/01
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el cual se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo
- Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.

La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- D5_02_DOC1: Informe anual Biblioteca
- D5_02_DOC2: Informe anual TICs
- D5_02_DOC3: Informe anual Cátedra de ética
- ACTAS: CC

8. Flujograma

(Ver página siguiente)

 PERSONA CIENCIA EMPRESA UNIVERSITAT RAMON LLULL	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 04
	D5/02 Gestión de servicios	Pág. 14 de 14

D5/02. Gestión de servicios

