

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios formativos			MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	Responsable archivo: Unidad de Calidad	09-Dic-2024	Estado proceso: Implementado	Pág.1 de 14

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 necesarios para el desarrollo de los programas formativos (titulaciones oficiales de Grado, Máster Universitario y Programas de Doctorado y títulos propios-máster de formación permanente IQS-URL):

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 MSGIQ
D5 v5	Diciembre 2024	- Incluir en el ámbito de aplicación del MSGIQ los títulos propios URL - Incorporar la nueva organización establecida en el Reglamento de IQS (2020) e incluir las figuras de Campus Life Manager y Agente de Entorno Seguro - Referir a los procesos transversales URL de 2024 (MSGIQ-URL) - Incorporar la condición de Centro acreditado institucionalmente desde 2020 - Incorporar de los requerimientos del RD 822/2021

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 formativos	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	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/a General
- Director/a de Personas y Organización (RRHH)
- Director/a de Administración
- Decano/a
- Vicedecano/a de Ordenación Académica
- Consejo de Dirección
- Secretario/a General
- Coordinador/a de un título
- PDI
- PTGAS
- Estudiantes

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Director/a Personas y Organización (RRHH)	Propietario/a de proceso: Mantenimiento instalaciones
Director/a General	Prioriza actuaciones
Gerente	Administración y compras
Consejo de Dirección	Identificación necesidades y seguimiento actividades mejora de recursos materiales
Decano/a	Diseño y distribución instalaciones académicas
Vicedecano/a de Ordenación Académica	Realización de las actividades delegadas por e/lal Decano/a
Secretario/a General	Gestión aulas
Coordinador/a de un título	Identificación necesidades instalaciones: aulas, talleres, laboratorios
Responsable Mantenimiento	Realización nuevas instalaciones Mantenimiento instalaciones
Profesor/a 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 formativos	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	D5/01 – Gestión de recursos	Pág.3 de 14

4. Descripción del Proceso

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

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

En Consejo de Dirección 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, las personas responsables de los diferentes recursos recogen las incidencias y sugerencias relacionadas.

IQS cuenta con la infraestructura de instalaciones y equipamiento de vanguardia.

<https://iqs.edu/es/iqs/instalaciones/>

a) Aulas:

Todas las aulas de IQS están equipadas con proyectores y conexión a Internet Wireless.

Se asigna un aula a cada titulación de máster y a cada curso de grado. Además, IQS cuenta con otras zonas habilitadas para que los/as estudiantes puedan estudiar, trabajar en grupo. Las conferencias, seminarios invitados y otros actos académicos se realizarán en las Salas de conferencias del IQS o en el Auditorio del IQS.

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/as 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).

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios formativos	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	D5/01 – Gestión de recursos	Pág.4 de 14

- Salas de conferencias: Se dispone de 4 salas de conferencias con un total de 500 m² y capacidad para 550 personas.
- Despachos de profesores/as donde se realizan actividades de tutorías.

b) Laboratorios:

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

El/La Profesor/a 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/as alumnos/as de los correspondientes trabajos (TFG, TFM, Doctorado) de las diferentes titulaciones. Destacamos: <https://iqs.edu/es/iqs/tipos-instalaciones/laboratorios-investigacion/>

- Centro de Transferencia de Procesos y Tecnologías Integrativas (CTPTI), una infraestructura dedicada a la investigación avanzada y a la transferencia de tecnología.
- Laboratorio de Finanzas con licencias para acceder a información en tiempo real sobre mercados financieros.
- Neuro & Digital Marketing Lab equipado con softwares avanzados de marketing digital y con herramientas de neuromarketing de última generación.

c) Recursos en nuevas tecnologías:

El/La Decano/a es responsable de identificar las necesidades relacionadas con las nuevas tecnologías que permiten el desarrollo de los programas formativos. El/La 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/as y estudiantes se pueden conectar a la red Eduroam utilizando las credenciales (usuario/a y password) que se les facilitan en el momento de su incorporación al centro (o la que corresponda, en caso de 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/as estudiantes puedan utilizar esta conexión tanto en IQS como en el resto de los centros universitarios que la tengan

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios formativos	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	D5/01 – Gestión de recursos	Pág.5 de 14

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/as 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.
- **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/as 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.
- **Microsoft Teams** (<http://teams.microsoft.com>): Herramienta de colaboración y gestión de equipos de trabajo que permite la comunicación síncrona y, por tanto, la realización de clases y de reuniones on-line. Al tratarse de una aplicación de Office 365, todos los miembros de la comunidad educativa de IQS tienen acceso. Esta herramienta es un buen complemento al Aula Virtual, en especial en casos en los que sea necesario por motivos pedagógicos, como complemento a la formación presencial, o por algunas otras razones por las que se deba recurrir a este sistema docente.
- **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). La Intranet está interconectada también con los otros servicios virtuales de IQS (SIGMA, aula virtual, etc.).
- **Correo electrónico**: Todos los/as usuarios/as del centro, tanto alumnos/as como personal (profesores /as y personal técnico de gestión, 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/as usuarios/as, 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/de la profesor/a, la gestión de las actas, la generación de certificados, la tramitación de títulos y el cobro de las tasas. Dispone de módulos específicos para la *Gestión de recursos y espacios*; la *Definición de la Oferta Académica (DOA)*, que facilita el almacenaje de las Guías Docentes y su consulta por curso académico y titulación; y *Plan de acción tutorial (PAT)*, que permite recopilar la información generada en las tutorías individualizadas, con acceso restringido al/a la tutor/a personal. Además de la gestión interna, la

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios formativos	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	D5/01 – Gestión de recursos	Pág.6 de 14

herramienta dispone de un autoservicio que permite al/a la alumno/a 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 MERIT - Management Environment for Research, Innovation and Transfer** (sistema PURE de Elsevier) para la gestión y evaluación de la investigación: Plataforma para la gestión, seguimiento y evaluación de todas las actividades de investigación, aplicado a instituciones públicas y privadas con este tipo de actividad. Entre otros servicios permite la gestión informatizada de los currículos de sus investigadores e investigadoras, con informes e indicadores.
- **Onedrive:** Servidor de documentos donde cada usuario/a 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/as 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 PTGAS, PDI y aquellos/as alumnos/as que lo requieran para poder utilizar de los servicios internos del centro desde el exterior de la red de IQS.
- **Ordenador portátil:** El profesorado dispone de ordenador portátil asignado que le permite la conexión con el proyector disponible en cada aula.

d) Instalaciones Generales

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

IQS cuenta con una infraestructura de instalaciones y equipamiento específico para las diferentes actividades que se realizan (docencia, investigación y transferencia). Los espacios docentes (aulas y laboratorios) se mantienen diferenciados de los utilizados en las actividades de investigación y de transferencia de tecnología. Entre estos últimos, cabe destacar el Centro de Transferencia de Procesos y Tecnologías Integrativas.

<https://iqs.edu/es/iqs/instalaciones/>

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/as estudiantes con discapacidad motriz, sensorial o psicológica o al/la 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

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios formativos	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	D5/01 – Gestión de recursos	Pág.7 de 14

actividades para informar y formar al personal. El/La Responsable de Seguridad y Director/a 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 contraincendios (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.
Por agilidad estas incidencias se notifican vía telefónica (contactando directamente con los/as técnicos/as para urgencias) o mediante correo electrónico al/a la 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**
Los/as Jefes/as de Departamento y los/as Responsables de Servicio identifican las necesidades de nuevos recursos en el momento de elaborar el presupuesto anual. El/La directora/a General y el/la Gerente recopilan, aprueban y priorizan las diferentes solicitudes. El plan de inversiones se aprueba en Consejo de Dirección (D5_01_DOC1).

Una vez autorizada la solicitud, el/la Responsable de Mantenimiento, junto a su equipo, valoran su propia capacidad para realizarla. En el supuesto de no poderlo llevar a cabo

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios formativos	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	D5/01 – Gestión de recursos	Pág.8 de 14

con los recursos propios, el/la 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 sobre recursos materiales y servicios proporcionan una valiosa información para revisar los materiales de los que dispone el estudiantado y detectar áreas de mejora (ver MSGIQ-IQS-D6).

Los indicadores establecidos para el control del proceso son:

- Satisfacción de los/as estudiantes con los recursos materiales e instalaciones

La revisión y mejora del proceso es realizada anualmente por el Consejo Académico y de Calidad en colaboración con el/la Director/a de Personas y Organización (Informe de Seguimiento de la Implementación del SGIQ, ver MSGIQ-IQS-D0/01).

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

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

El/La Director/a General o el/la Decano/a 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.

7. Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- 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

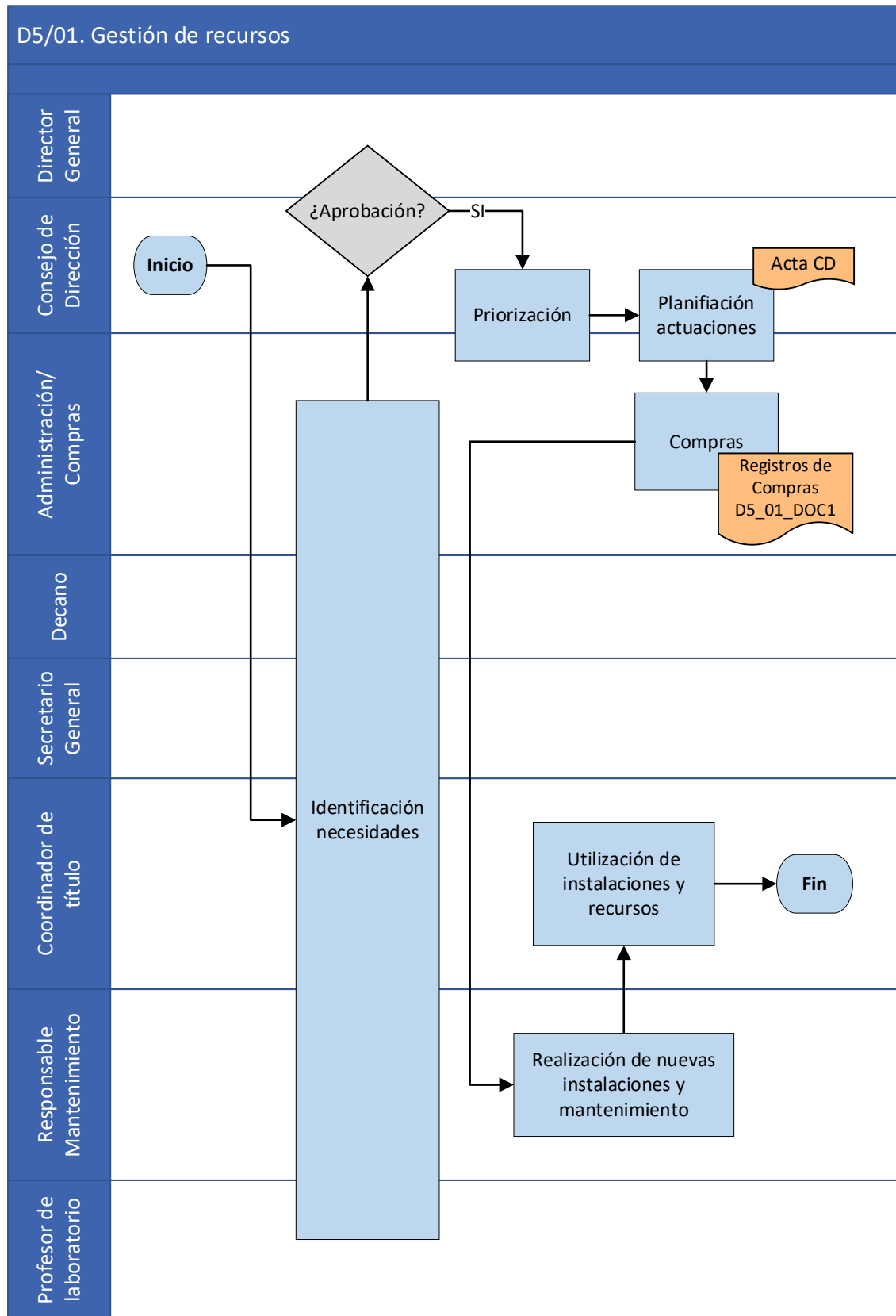
La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- D5_01_DOC1: Plan de inversiones
- ACTAS: CD

8. Flujoograma

(Ver página siguiente)

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios formativos	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	D5/01 – Gestión de recursos	Pág.9 de 14



	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	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 del estudiantado.

2. Grupo de interés a quien va dirigido

- Director/a de Personas & Organización (RRHH)
- Consejo de Dirección
- Secretario/a General
- Gerente
- Campus Life Manager
- Responsables de Servicios:
 - o Responsable de mantenimiento
 - o Responsable de TICs
 - o Responsable de Biblioteca
 - o Responsable de compras
 - o Responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)
 - o Responsable IQS Careers (CCPP)
 - o Responsable PRL
- PDI
- PTGAS
- Estudiantes

3. Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Director/a P&O y Servicios Generales	Propietarios/as de proceso:
Director/a General	Prioriza actuaciones
Consejo de Dirección	Identificación necesidades Seguimiento actividades mejora de servicios.
<u>Responsables de Servicios:</u> - Secretario/a General - Campus Life Manager - Gerente - Responsable de mantenimiento - Responsable de TICs - Responsable de Biblioteca - Responsable de compras - Responsable de RRII - Responsable PRL	Identificación de necesidades de servicios y realización de los servicios establecidos: - Secretaría Académica - IQS Careers, OAE, Bolsa trabajo - Compras - Mantenimiento instalaciones - Servicios TICs - Biblioteca y documentación - Compras - Movilidad - Prevención riesgos laborales

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	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/as responsables de los servicios y se canalizan a través de los/as responsables finales de las mismas (ver tabla). En el Consejo de Dirección se estudian y discuten las necesidades detectadas, considerando el presupuesto anual. Una vez aprobadas, se priorizan las actuaciones y se establece la planificación correspondiente.

Las personas 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/as usuarios/as, que puede estar disponible en web, intranet o servidores de documentación.

Servicio	Responsable servicio	Responsable final
Servicio de Becas y Ayudas	Secretario/a General	Director/a General
Cátedra de ética y pensamiento cristiano	Jefe/a de Departamento Cátedra de ética y pensamiento cristiano	Director/a General
Gestión Académica	Secretario/a General	Secretario/a General
Servicio Relaciones Internacionales (*)	Responsable de RRII	Secretario/a General
Servicio de Carreras Profesionales (*)	Responsable del Servicio de Carreras Profesionales	Secretario/a General
Biblioteca y documentación	Responsable de Biblioteca y documentación	Secretario/a General
Actividades deportivas	Responsable de Deportes	Secretario/a General
Atención al/a la alumno/a (*)	Tutor/a personal Tutor/a-Coordinador/a de curso	Decano/a
Departamento de TICs	Responsable de TICs	Director/a de P&O (RRHH)
Administración	Gerente	Gerente
Compras	Responsable de Compras	Gerente
Mantenimiento	Responsable Mantenimiento	Gerente
Almacén	Responsable Mantenimiento	Gerente
Recepción	Responsable Mantenimiento	Gerente
Servicio de Limpieza	Empresa externa	Gerente
Servicio de reprografía	Empresa externa	Gerente
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 05
	D5/02 Gestión de Servicios	Pág. 12 de 14

La **Oficina de Atención al/a la Estudiante (OAE)** es el principal punto de contacto con el/la estudiante a fin de ofrecerle asesoramiento, información y soluciones a sus consultas e incidencias relacionadas con la gestión de sus actividades académicas.

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

La **Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)** lleva a cabo la gestión de la movilidad de los/as estudiantes según el proceso MSGIQ-D3/04.

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

El IST/ISC incluye los aspectos más destacados sobre los servicios ofrecidos (ver MSGIQ-IQS-D2)

La coordinación de los Servicios Informáticos, Servicios de Gobierno de Datos y Servicios de Documentación y Biblioteca en el marco global de la URL se realizan de acuerdo con MSGIQ-URL-FT-D5/01-A1 a D5/03-A1.

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

Los indicadores establecidos para el control del proceso son:

- Satisfacción del profesorado
- Porcentaje de estudiantes que utilizan la tutoría
- Satisfacción de los/as estudiantes con los servicios

La revisión y mejora del proceso es realizada anualmente por el Consejo Académico y de Calidad en colaboración con el/la Director/a de Personas y Organización (Informe de Seguimiento de la Implementación del SGIQ, ver MSGIQ-IQS-D0/01).

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

El/La 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/as responsables de servicio elaboran informes con periodicidad mínima anual que presentan al órgano de gobierno que corresponda (Consejo de Dirección y Junta Académica).

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 05
	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-A1 a D5/03-A1
- Documentos de referencia recogidos en MSGIQ-URL-FT-D5/01-A1 a D5/03-A1
- 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: [CD](#)

8. Flujograma

(Ver página siguiente)

	Directriz 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios	MSGIQ-IQS-D5 Versión 05
	D5/02 Gestión de servicios	Pág. 14 de 14

D5/02. Gestión de servicios

