



5 Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios

5.1 Delimitación del proceso

El objeto del presente documento es mostrar 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.

Este proceso implica también la identificación de necesidades, planificación de adquisiciones, gestión, 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.

5.2 Grupo de interés a quien va dirigido

- Personal académico
- PAS
- Estudiantes
- Egresados
- Empleadores
- Sociedad en general

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.1 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

5.3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados

Director RRHH y Servicios Generales	Propietarios de proceso: Mantenimiento instalaciones, Servicios TICs, Recepción, atención telefónica, Biblioteca y Servicio de documentación Diseño y distribución instalaciones académicas Preinscripción/Admisión Administración y compras
Decanos	
Secretario General	
Director de Administración	
Consejo de Centro	Identificación necesidades y seguimiento actividades mejora de recursos materiales y servicios.
Secretario General	Gestión aulas
Coordinador de un título	Identificación necesidades instalaciones: aulas, talleres, laboratorios
Profesor responsable de una asignatura experimental	Gestión de la disponibilidad de los recursos específicos para la correcta realización de las actividades.
<u>Responsables de Servicios:</u> Responsable de mantenimiento Responsable de TICs Responsable de Biblioteca Responsable de compras Responsable de RRHH Responsable Carreras Profesionales Responsable PRL	Mantenimiento instalaciones Servicios TICs Biblioteca y documentación Compras Movilidad Bolsa de trabajo Prevención riesgos laborales

5.4 Descripción del Proceso.

5.4.1. Recursos Materiales

La identificación de necesidades se canaliza a través de los miembros que constituyen el Consejo de Centro, en función de las aportaciones de los distintos grupos de interés. En el Consejo de Centro se estudian y discuten las necesidades detectadas, considerando el presupuesto anual.

El Director General, junto con el Director de RRHH y Servicios Generales, definen y priorizan las actuaciones. El miembro de Consejo de Centro directamente relacionado con las necesidades detectadas, elabora una planificación de las actuaciones, que el Director de RRHH y Servicios Generales aprueba.

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

A continuación, se detallan los responsables de gestión de los recursos materiales:

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

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.

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

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.4 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

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.
- **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

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.5 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

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 (TIC,s, 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

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.6 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

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

d) Instalaciones

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 de IQS 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 desde 2003 del 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 de IQS lidera las actuaciones relacionadas con la PRL.

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.7 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

5.4.2 Servicios

La identificación de necesidades se canaliza a través de los miembros que constituyen el Consejo de Centro en función de las aportaciones de los distintos grupos de interés. En el Consejo de Centro se estudian y discuten las necesidades detectadas, considerando el presupuesto anual.

El Director General, junto con el Director de RRHH y Servicios Generales, definen las actuaciones y las priorizan. El Responsable del Servicio elabora una planificación de las actuaciones, que aprueba el Director General, junto con el Director de RRHH y Servicios Generales.

A continuación, RRHH y el Responsable del Servicio realizan la difusión 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 cada servicio gestionan las actividades y los recursos necesarios. 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.

La descripción del proceso de recogida y análisis de información y de seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la coordinación de las bibliotecas y de la coordinación de los Servicios Informáticos en el marco global de la Universidad Ramon Llull se describe en MSGIQ-URL-FT-D5/01.

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.8 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	-------------

A continuación, se describen los servicios que ofrece IQS:

Servicio	Responsable servicio	Responsable final
Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo	Director de Comunicación y Marketing Corporativo	
Gestión Académica	Secretario General	
Servicio de Becas y Ayudas	Secretario General	Director 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	
Atención al alumno (*)	Tutor personal Tutor/Coordinador de curso	Decano
Cátedra de ética y pensamiento cristiano	Jefe de Departamento Cátedra de ética y pensamiento cristiano	
Actividades deportivas	Responsable de Deportes	
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	
Almacén		
Recepción		
Servicio de Limpieza	Empresa externa	
Servicio de reprografía	Empresa externa	
Servicio de restaurante - cafetería	Empresa externa	

(*) Ver directriz MSGIQ-IQS-D3

5.5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

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

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).

Indicadores relacionados con el proceso de recursos materiales y servicios que se trabajan son:

- Satisfacción de los estudiantes con los distintos servicios
- Satisfacción del PDI con los distintos 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).

5.6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

Los responsables de servicio elaboran informes con periodicidad mínima anual que presentan al órgano de gobierno que corresponda (Junta Académica, Consejo de Centro).

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

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.10 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	--------------

5.7 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.
- Reglamento de IQS
- Plan estratégico IQS

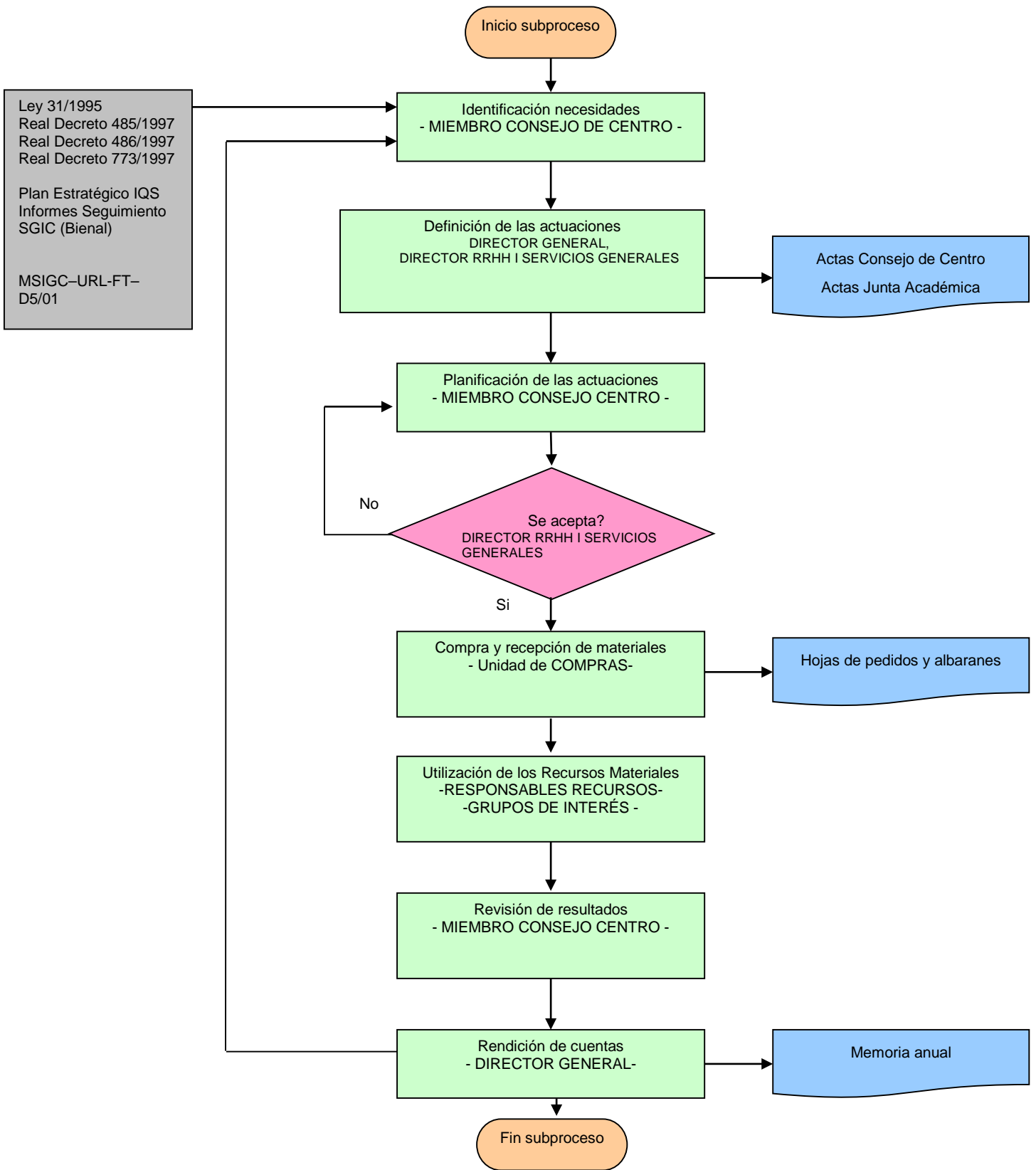
La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- Actas de Consejo de Centro
- Actas de Junta Académica
- Hojas de pedidos y albaranes
- Informes de los diferentes Servicios
- Documentos en web e intranet de apoyo a usuarios de cada servicio
- Memoria anual

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 03	Estado proceso: Implementado	Nov. 2018	Pág.11 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	-----------	--------------

Flujograma:

Recursos Materiales



Servicios

