

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

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.1 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

5.3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados

<p>Director RRHH y Servicios Generales</p> <p>Decanos</p> <p>Secretario General Académico</p> <p>Administrador</p> <p>Director Executive Programs</p>	<p>Propietarios de proceso</p> <p>Mantenimiento instalaciones, Servicios TICs, Recepción, atención telefónica, biblioteca y Servicio de documentación</p> <p>Diseño y distribución instalaciones académicas</p> <p>Preinscripción–admisión Grados y Gestión aulas</p> <p>Administración y compras</p> <p>Bolsa de trabajo</p>
<p>Consejo de Centro</p>	<p>Identificación necesidades y seguimiento actividades mejora de recursos materiales y servicios</p>
<p>Secretario General Académico</p>	<p>Preinscripción–admisión Grados y Gestión aulas</p>
<p>Responsable-coordinador de un título</p>	<p>Identificación necesidades instalaciones: aulas, talleres, laboratorios.</p>
<p>Profesor responsable de una asignatura experimental</p>	<p>Gestionar la disponibilidad de los recursos específicos para la correcta realización de las actividades.</p>
<p><u>Responsables de Servicios:</u></p> <p>Responsable de mantenimiento</p> <p>Responsable de TICs</p> <p>Responsable de Biblioteca</p> <p>Responsable de compras</p>	<p>Mantenimiento instalaciones</p> <p>Servicios TICs</p> <p>Biblioteca y documentación</p> <p>Compras</p>

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 (Decanos, Director de PEINUSA e Investigación, Director de Programas Ejecutivos, Administrador, Secretario General Académico, Director de RRHH y Servicios Generales, Director de Comunicación y Marketing Corporativo), 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, define las actuaciones y las priorizan. 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, la Unidad 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, que rinde cuentas al Director General 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 Responsable de Secretaría Académica
Laboratorios y su equipamiento	Decano
Recursos en nuevas tecnologías	Decano Responsable de TICs
Instalaciones	Director General Responsable de Mantenimiento Responsable de Seguridad

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.3 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

a) Aulas:

Según la identificación de necesidades realizada por el Decano, actualmente todas las aulas de la ETS-IQS cuentan con ordenador, proyector de transparencias, proyector de ordenador y conexión a Internet *wireless*.

La Secretaría Académica mantiene el control de las aulas disponibles y su capacidad. Para la distribución y reserva de aulas se utilizan los programas Planit i Runit de la empresa Lilaberg, Pedagogía Interactiva.

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

- Zonas habilitadas para que los estudiantes puedan reunirse para estudiar, trabajar en grupo, etc.
- Salas de trabajo para los trabajos en grupo de los alumnos.
- Salas de conferencias: Se dispone de 3 salas de conferencias con un total de 323 m2 y capacidad para 303 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 instrumental científico se realiza a través de contratos de mantenimiento con las empresas correspondientes.

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.4 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

Además, existen laboratorios de investigación que permiten asegurar la realización por parte de los alumnos de los correspondientes trabajos de investigación establecidos en 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: Todos los miembros del centro tienen acceso a Internet. Personal y profesores desde su puesto de trabajo, y los alumnos desde los diferentes puntos de conexión a la red del centro. Además existe la posibilidad de conectarse a la red del IQS sin cables (WIFI) desde la mayoría de los espacios del centro

Web IQS: Es la web en la que se encuentra información sobre el IQS de interés para el público en general. La dirección es <http://www.iqs.edu>

Plataforma *Blackboard*: Servicio de formación *on-line* que se usa como soporte a la formación presencial, donde los alumnos acceden a los cursos y asignaturas a los que están inscritos y los profesores acceden a los cursos y asignaturas de los que son responsables, y pueden introducir y modificar contenidos. La dirección es <http://iqs.blackboard.com/>

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 Microsoft *Exchange*, y en la parte cliente *Outlook*. También es consultable desde el exterior con un *webmail*. Facilita la lista de direcciones de todos los usuarios, agenda-calendario y ofrece facilidades de trabajo en colaboración. El acceso vía web es <https://correu.iqs.url.edu>

Impresión por red a través de las impresoras de autoservicio: En el centro hay 3 impresoras de autoservicio que también permiten la impresión a través de la red de documentos digitales.

Plataforma para la Gestión Académica SIGMA: Es una aplicación de uso interno que facilita la gestión 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>

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.5 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

Plataforma GREC para la gestión y evaluación de la investigación: es una 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/>

Servidor de ficheros SDOC: Es el servidor de documentos, donde cada usuario o grupo de usuarios disponen de espacios de uso individual o 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.

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.

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. En aquellos casos que, por cuestiones estructurales no ha sido posible adaptar los espacios a estas necesidades, se ha trasladado y está previsto seguir haciéndolo, el espacio de trabajo a zonas donde la accesibilidad no ha sido un obstáculo. 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.

Cabe destacar que el año 2003, la Dirección del IQS aprobó el Plan de Autoprotección contra incendios. Posteriormente, fue revisado en 2007, para dar cumplimiento al R.D. 393/2007 y contemplar otros riesgos relacionados con inundaciones, explosiones, fenómenos naturales, etc. El Plan incluye las acciones para su implantación y mantenimiento, así como las actividades para informar y formar al personal.

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.6 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

5.4.2 Servicios

La identificación de necesidades se canaliza a través de los miembros que constituyen el Consejo de Centro (Decanos, Director de PEINUSA e Investigación, Director de Programas Ejecutivos, Administrador, Secretario General Académico, Director de RRHH y Servicios Generales, Director de Comunicación y Marketing Corporativo), 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 que les permitirán ofrecer el servicio previsto. Durante la prestación de servicios propiamente dicha se genera documentación de apoyo a los usuarios de cada servicio, que puede estar disponible en intranet, portales web propios, servidor SDOC, etc.

Finalmente, el miembro de Consejo de Centro directamente relacionado con el servicio recoge y analiza la información sobre el servicio para rendir cuentas al Director General en Consejo de Centro.

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.7 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

A continuación se describen los servicios que ofrece el Centro:

Servicio	Responsable servicio	Responsable final
Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo	Director de Comunicación y Marketing Corporativo	
Servicio de Carreras Profesionales y Bolsa de trabajo	Director de Programas Ejecutivos	
Gestión Académica	Secretario General Académico	
Servicio de Becas y Ayudas	Secretario General Académico	Director General
Relaciones Internacionales	Responsable Relaciones Internacionales	Director General Decano
Atención al alumno	Tutor personal Tutor de curso	Decano
Cátedra de ética y pensamiento cristiano	Responsable Cátedra de ética y pensamiento cristiano	
Instalaciones deportivas	Responsable de Deportes	
Administración	Administrador	
Compras	Responsable de Compras	Administrador
Departamento de TICs	Responsable de TICs	Director de RRHH y Servicios Generales
Biblioteca y Documentación	Responsable Biblioteca y Documentación	
Mantenimiento	Responsable Mantenimiento	
Almacén		
Recepción		
Servicio de Limpieza	empresa externa	
Servicio de reprografía	empresa externa	
Servicio de restaurante - cafetería	empresa externa	

5.5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

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.

El proceso D6 establece la sistemática general para la recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos. La Unidad de Gestión de la Calidad vela por el seguimiento de los procesos.

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

- Número de puestos en las aulas
- Número de puestos en los laboratorios
- Número de puestos en la biblioteca
- Número de recursos en nuevas tecnologías, en relación con el personal y los alumnos
- Número de pedidos, importes y plazos de entrega
- Número de incidencias en cada servicio
- Satisfacción del PDI con los distintos servicios
- Satisfacción del alumnos con los distintos servicios

Cabe destacar la encuesta de satisfacción sobre recursos materiales y servicios que se realiza cada tres años a los estudiantes de todos los cursos. Dicha encuesta proporciona una valiosa información para revisar los materiales y servicios de los que dispone el estudiante y detectar áreas de mejora.

El seguimiento del proceso de personal lo realiza cada Responsable de cada uno de los Recursos o Servicios, que reportan al Responsable final o miembro de Consejo de Centro directamente relacionado. Éste último rinde cuentas al Director General en Consejo de Centro, donde se especifica cómo se implementan las mejoras en los recursos materiales y en los servicios.

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.9 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	-------------

5.6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

El proceso D7 sobre “Publicación de Información y Rendición de cuentas sobre los programas formativos” recoge la sistemática general para la difusión a los grupos de interés.

Para los recursos materiales, la web constituye la principal vía de difusión. En particular, para los servicios se destacan las siguientes vías de difusión:

Servicio	Vía de difusión
Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo	www.iqs.edu Documentación personalizada (soporte papel o electrónico: folletos, trípticos, memorias,...) Comunicación interna
Servicio de Carreras Profesionales y Bolsa de trabajo	www.iqs.edu https://intranet.iqs.url.edu/practiques.asp Documentación personalizada (soporte papel o electrónico: folletos, trípticos, memorias,...)
Gestión Académica	www.iqs.edu https://intranet.iqs.url.edu/gac.asp https://sgaw.iqs.url.edu/Navegacion/Inicio.html http://iqs.blackboard.com/
Servicio de Becas y Ayudas	www.iqs.edu Documentación personalizada (soporte papel o electrónico)
Relaciones Internacionales	www.iqs.edu Documentación personalizada (soporte papel o electrónico: folletos, trípticos, ...)
Atención al alumno	www.iqs.edu Comunicación interna
Cátedra de ética y pensamiento cristiano	www.iqs.edu Documentación personalizada (soporte papel o electrónico: folletos, trípticos, ...)
Instalaciones deportivas	https://intranet.iqs.url.edu/actividades.asp Documentación personalizada (soporte papel o electrónico: folletos, trípticos, ...)
Administración	Documentación personalizada (soporte papel o electrónico)
Compras	Comunicación interna
Departamento de TICs	https://intranet.iqs.url.edu/tic/tic.asp
Biblioteca y Documentación	http://biblioteca.iqs.es/
Mantenimiento	Comunicación interna
Almacén	Comunicación interna
Recepción	Comunicación interna
Servicio de Limpieza	Comunicación interna
Servicio de reprografía	Comunicación interna
Servicio de restaurante - cafetería	Comunicación interna

5.7 Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals
- 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
- Plan estratégico IQS
- MSGIQ-URL-FT-D5/01

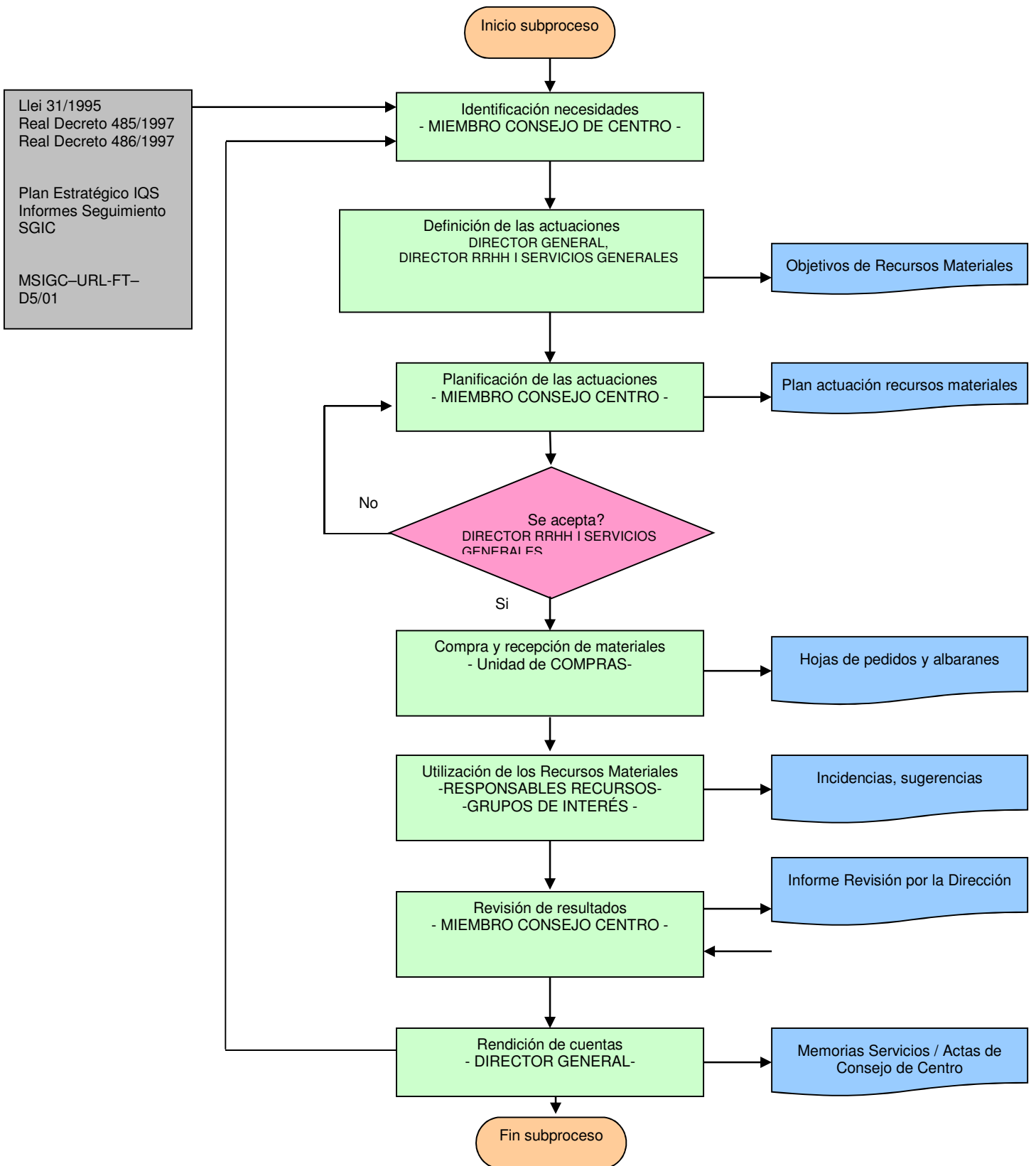
La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- Documento de Objetivos de los Recursos Materiales
- Documento de Objetivos de Servicios
- Plan de actuación de los Recursos Materiales
- Plan de actuación de los Servicios
- Hojas de pedidos y albaranes
- Hojas de Incidencias y sugerencias
- Informe de Revisión por la Dirección
- Memorias de los diferentes Servicios
- Actas de Consejo de Centro
- Documentos en intranet de apoyo a usuarios de cada servicio
- Documentación personalizada de los servicios: folletos, trípticos, memorias...

IQS	MSGIQ-IQS-D5 Versión 02	Estado proceso: Implementado	Nov 2011	Pág.11 de 13
-----	----------------------------	---------------------------------	----------	--------------

Flujograma:

Recursos Materiales



Servicios

