

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS**

RESUMEN DE REVISIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIÓN
01	15/12/08	Versión inicial del SGIC aprobada por Consejo de Gobierno
02	19/10/09	Versión del SGIC 02, aprobada por Consejo de Gobierno
02	21/05/10	Modificación del SGIC v02, aprobada por Consejo de Gobierno
1.0	21/11/12	Revisión sustancial y unión de los procedimientos PA05, PA06, PA07 y PA08 del SGIC v02

**Código
P10****PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

1. OBJETO.

El objeto de este procedimiento es establecer los mecanismos que permitan al Centro gestionar y mejorar los servicios y recursos materiales, para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de los Títulos de Grado y Máster universitario impartidos en el mismo.

2. REFERENCIAS Y NORMATIVAS.

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, recoge en el Anexo I “Memoria para la solicitud de verificación de los títulos oficiales”, Apartado 7. Recursos materiales y servicios.
- El Procedimiento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster (versión 2, del 21 de diciembre de 2011), establecido por la Agencia Andaluza del Conocimiento, recoge en el apartado 8.1. Protocolo de evaluación de la información pública disponible, que debe figurar información relativa a Recursos materiales disponibles asignados.
- Normativa del Sistema Informático de Reserva de Recursos.
- Normativa del Centro de Atención al Usuario.

3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

La correcta gestión de los servicios y recursos materiales del Centro se convierte en una necesidad que repercute directamente en la calidad de la actividad formativa que se realiza en el mismo. El momento actual exige a la Universidad una eficiente gestión de los servicios y recursos materiales reduciendo costes innecesarios y alcanzando un alto índice de éxito y satisfacción con los servicios prestados y recursos con los que se relacionan.

Son numerosos los servicios y recursos materiales cuya gestión depende directamente del propio Centro, pero igualmente son muy importantes los recursos y servicios que son gestionados por otros servicios o áreas (Administración de Campus, Biblioteca, Campus Virtual, etc) y que repercuten en la calidad de la docencia. Tanto para unos como para otros, es preciso homogeneizar los procesos, estableciendo acciones o rutas institucionalizadas para optimizar los resultados.

La estructura y organización de la Universidad de Cádiz (UCA) en campus, y por tanto la gestión compartida de algunos recursos materiales y servicios, exige igualmente establecer claramente los procesos que lleven a un adecuado control de los mismos, evitando procesos burocráticos inútiles y agilizando la obtención de los resultados deseados.

En la UCA se cuenta con herramientas y aplicaciones informáticas que facilitan esta integración procedimental en la gestión de recursos y servicios relacionados con: Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, material científico-técnico y servicios administrativos.

Estas aplicaciones informáticas son el Centro de Atención al Usuario y el Sistema Informático de Reserva de Recursos.

El Centro de Atención al Usuario (CAU) (<https://cau.uca.es/cau/indiceGlobal.do>) es el instrumento electrónico con el que cuenta la Universidad de Cádiz para hacer llegar la carta de servicios ofertados a sus usuarios, de una manera única, clara y transparente y facilitarles un punto claro de referencia hacia dónde dirigir sus peticiones. Entendemos por “usuario” cualquier miembro de la comunidad universitaria. El CAU es la ventanilla única de los servicios de la UCA que agiliza la tramitación de peticiones administrativas y de servicios, facilitando con ello al usuario un sistema único para su realización y seguimiento.

Las solicitudes de servicios o consultas son registradas y asignadas de manera estructurada y sistemática a personal administrativos y de servicios (PAS) para su resolución, de esta forma se consigue distribuir el trabajo de manera eficiente en función de los recursos disponibles, lo que redundará en beneficio del clima laboral, y facilita el posterior seguimiento de las peticiones por parte de los propios usuarios, al identificar al profesional referente que gestiona su petición en cada momento.

Toda solicitud de servicios es asociada a un usuario o entidad institucional y se le da un número de identificación de petición para que dicho usuario pueda referenciar su incidencia en cualquier momento y realizar su seguimiento.

Seguidamente se detalla las unidades responsables de servicios de la UCA relacionados con el funcionamiento del título:

Administraciones de Campus, Atención al Alumnado, Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica, Atención a Centros, Biblioteca y Archivo, Informática, Infraestructuras y Personal

Además, el Sistema Informático de Reserva de Recursos (SIRE) (<https://sire.uca.es>) permite que cada usuario pueda realizar las reservas que necesite de cualquier recurso disponible en el Campus (aulas y medios audiovisuales) para su actividad docente e investigadora y siempre de acuerdo con las normativas aplicables de usos de recursos de la Universidad de Cádiz y con las correspondientes normativas de centros.

Ambas plataformas informáticas, CAU y SIRE, registran el tiempo medio de respuesta a las comunicaciones. En el caso del CAU adicionalmente permite evaluar la satisfacción de los usuarios con las respuestas o soluciones propuestas. Cada Unidad responsable tiene acceso a sus estadísticas.

El uso generalizado del Campus Virtual en la docencia universitaria ha alcanzado un alto grado de madurez. Su íntima implicación en los procesos docentes lo convierte en un factor fundamental, que ha de ser modelado de acuerdo con las necesidades de los títulos y de los Centros con agilidad y flexibilidad. La Dirección del Campus Virtual tiene la misión de desarrollar el Campus Virtual integrando los servicios que le sean demandados por los títulos y Centros que conforman la Universidad.

Las incidencias que pudieran producirse durante el desarrollo de la actividad académica serán resueltas por la Dirección del Campus Virtual.

Al finalizar el curso académico, cada unidad responsable del CAU y SIRE y Campus Virtual, con la colaboración de la Unidad de Calidad y Evaluación, elaborará un informe con la información relativa a la medición de resultados.

Estos informes se analizarán por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Esta revisión se realizará siguiendo el Procedimiento de evaluación, seguimiento y mejora del Título de este Sistema de Garantía de Calidad.

4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

La medición de resultados se realizará a través de los siguientes indicadores:

- ISGC-P10-01: Número de CAU.
- ISGC-P10-02: Promedio de Satisfacción del usuario con las respuestas / soluciones recibidas a través del CAU.
- ISGC-P10-03: Porcentaje de asignaturas del título con actividad dentro del Campus Virtual.

5. FORMATOS Y HERRAMIENTAS.

Herramientas:

- Plataforma del Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uca.es/cau/indiceGlobal.do>
- Plataforma del Sistema Informático de Reserva de Recursos: (<https://sire.uca.es>)
- Plataforma del Campus Virtual: <http://campusvirtual.uca.es/>

Formatos:

- FSGC-P10-01: Informe integrado de indicadores.

6. CRONOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PLAZOS	REGISTROS
Usuario	Consulta y/o, solicitud de servicios o recursos a través del CAU / SIRE/Campus Virtual.	Cualquier momento del Curso	
Supervisor del CAU / SIRE/Campus Virtual	Análisis de la petición / comunicación recibida a través del CAU / SIRE/Campus Virtual.	Plazo máximo de 5 días hábiles	
Unidad responsable CAU / SIRE / Campus Virtual	Elaborar el Informe de las estadísticas e Indicadores del CAU/SIRE/Campus Virtual y remitir a los responsables del título.	Del 1 al 31 de Octubre	RSGC-P10-01: Informes integrado de indicadores
Comisión Garantía de Calidad del Centro	Análisis, Revisión y Mejora de los Recursos Materiales y Servicios (P14-Procedimiento para la evaluación, seguimiento y mejora del Título).	Del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre	RSGC-P14-01: Autoinforme de Seguimiento del Título.

HERRAMIENTAS Y FORMATOS:

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS**

FSGC-P10-01: Informe integrado de indicadores.

CURSO ACADÉMICO:	
TÍTULO:	
CENTRO:	
RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:	Unidades responsables con la colaboración de la Unidad de Calidad y Evaluación
RECEPTOR DEL INFORME:	Comisión de Garantía de Calidad del Centro

ISGC-P10-01: Número de CAU.

TÍTULO	Resultado ISGC-P10-01		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas Centro /UCA	Resultado ISGC-P10-01		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Centro			
Universidad de Cádiz			

ISGC-P10-02: Promedio de Satisfacción del usuario con las respuestas / soluciones recibidas a través del CAU.

TÍTULO	Resultado ISGC-P10-02		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas Centro /UCA	Resultado ISGC-P10-02		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Centro			
Universidad de Cádiz			

TÍTULO	Ítems Satisfacción	Resultado ISGC-P10-02 por ítem		
		Curso X-2	Curso X-1	Curso X
	Servicio			
	Tiempo Respuesta			
	Eficacia de la resolución			

ISGC-P10-03: Porcentaje de asignaturas del título con actividad dentro del Campus Virtual.

TÍTULO	Resultado ISGC-P10-03		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas Centro /UCA	Resultado ISGC-P10-03		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Centro			
Universidad de Cádiz			

FICHAS DE INDICADORES:

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS
MATERIALES Y SERVICIOS**

ISGC-P10-01: Número de CAU

Código	ISGC-P10-01
Nombre:	Número de CAU
Periodo y Fecha de actualización:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Número de peticiones a través del Centro de Atención al Usuario de la UCA.
Cálculo:	Número de CAUs
Nivel de desagregación:	Tipología del CAU o servicio, unidad responsable, centro y Título
Fuente:	Herramienta del Centro de Atención al Usuario (cau.uca.es)
Método de Comprobación / evidencia	Base de datos del CAU
Grado de Fiabilidad:	Alta
Históricos:	Desde 2009-10
Unidad Generadora:	Área de Informática / Unidad de Calidad y Evaluación
Responsable:	Área de Informática / Unidad de Calidad y Evaluación
Versión:	1.0
Fecha:	03/07/2012

ISGC-P10-02: Promedio de Satisfacción del usuario con las respuestas / soluciones recibidas a través del CAU

Código	ISGC-P10-02
Nombre:	Satisfacción del usuario con las respuestas / soluciones recibidas a través del CAU
Periodo y Fecha de actualización:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Satisfacción de los usuarios con las respuestas / soluciones recibidas a través del CAU. Este aspecto es valorado a través de la encuesta, que voluntariamente complimentan los usuarios tras el cierre del CAU. Valoran la satisfacción con el servicio, el tiempo de respuesta y la eficacia de la solución.
Cálculo:	Promedio total de la valoración que realizan los usuarios, en una escala 1-5, en los tres aspectos que conforman la encuesta de satisfacción del CAU (servicio, tiempo y eficacia en la resolución).
Nivel de desagregación:	Tipología del CAU o servicio, unidad responsable, centro y Título
Fuente:	Encuesta recogida en la plataforma del CAU.
Método de Comprobación / evidencia	Base de datos del CAU (respuestas a la encuesta)
Grado de Fiabilidad:	Media
Históricos:	Desde 2009-10
Unidad Generadora:	Área de Informática / Unidad de Calidad y Evaluación
Responsable:	Área de Informática / Unidad de Calidad y Evaluación
Versión:	1.0
Fecha:	03/07/2012

ISGC-P10-03: Porcentaje de asignaturas del título con actividad dentro del Campus Virtual.

Código	ISGC-P10-03
Nombre:	Porcentaje de asignaturas del título con actividad dentro del Campus Virtual.
Periodo y Fecha de actualización:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Relación porcentual entre el número de asignaturas del título que hacen uso docente del Campus Virtual de la UCA y la totalidad de asignaturas del título.
Cálculo:	$(\text{N}^\circ \text{ de asignaturas con actividad académica en el Campus Virtual} / \text{N}^\circ \text{ total de asignaturas}) \times 100.$
Nivel de desagregación:	Centro y Título
Fuente:	BBDD Campus Virtual
Método de Comprobación / evidencia	Cursos Moodle del Campus Virtual.
Grado de Fiabilidad:	Alta
Históricos:	Desde 2009-10
Unidad Generadora:	Unidad responsable del Campus Virtual UCA / Unidad de Calidad y Evaluación.

