

Directriz 4: Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios
P4.1: Proceso para la gestión de los recursos materiales y de los servicios.

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	25/10/2012	Unificar procesos P4.1 y P4.2. Asignar responsabilidades a la Comisión de Responsabilidad Social Universitaria		RSU	RECTORADO
02	24/02/2014	Modificar el alcance del proceso, relacionándolo únicamente con los centros propios. Eliminar la responsabilidades de la comisión de responsabilidad social universitaria Redefinir el desarrollo del proceso y asignar nuevas responsabilidades Modificar indicadores Incluir nuevas evidencias	Carmen Lanchares Y María Bergaz (UTC)	Carmen Lanchares (UTC)	RECTORADO

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias / Normativas**
- 4. Desarrollo**
- 5. Seguimiento y medición**
- 6. Archivo**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**

1. OBJETO

Especificar las actividades realizadas por la Universidad para detectar las necesidades:

1. Materiales; con el fin de contribuir a la calidad de las enseñanzas impartidas, planificar la adquisición de recursos materiales en función al presupuesto, así como gestionar la revisión y el mantenimiento de los recursos materiales.
2. Departamentales; con el objetivo de establecer las acciones necesarias para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje; y de los servicios que se prestan.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los departamentos/servicios de la Universidad que dan servicios a los centros propios.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

RD 557/1991, de 12 de abril, sobre Creación y Reconocimiento de Universidades y Centros Universitarios.

Memorias de verificación de las titulaciones

4. DESARROLLO

Los recursos materiales puestos a disposición del funcionamiento de los títulos son:

RECURSOS MATERIALES	DEPARTAMENTO ENCARGADO DE GESTIÓN
Aulas y salas de trabajo	Secretaría General de Cursos
Laboratorios de Ingeniería Industrial: Física y mecánica, Metrología dimensional, Ciencia de Materiales y Ensayo no destructivos, Electrónica, Mecánica y Fabricación, Maquetas y prototipos, Automoción.	Escuela Politécnica Superior
Impresoras/fotocopiadoras de gran capacidad que los alumnos pueden utilizar libremente haciendo uso de las tarjetas que se les proporciona al inicio de cada semestre.	Departamento de Sistemas y servicios informáticos
Aulas de informática con acceso a Internet.	Departamento de Sistemas y servicios informáticos/ Secretaría General de Cursos
Salas de Conferencias.	Secretaría General de Cursos
Salas multiusos.	Secretaría General de Cursos
Aulas de interpretación, voz y salas de ensayo: aulas Óscar, Goya, I12 y Capilla	Departamento Arte. Sección de Artes Escénicas
Sala de diseño y maquetación, con ordenadores Mac de libre acceso.	Facultad de Ciencias de la Comunicación/Departamento de Sistemas
Estudio de radio y televisión	Facultad de Ciencias de la Comunicación

Sala de Bellas Artes y taller de grabado	Departamento Arte. Sección de Bellas Artes
Salas de lectura.	Biblioteca
Sala de vistas	Facultad de Ciencias Sociales
Laboratorio Nebrija MediaLab	Facultad de Ciencias de la Comunicación

No obstante, el mantenimiento general de estos recursos es responsabilidad del Departamento de Infraestructuras y Servicios.

Dada la complejidad de los espacios gestionados por Secretaría General de Cursos, recursos compartidos por todos los estudios de la Universidad, se ha diseñado un aulario virtual que permite asignar aulas con rapidez y consultar su disponibilidad. Este sistema permite actualizar la información en cuanto al número de puestos y detectar posibles incidencias que haya que subsanar para el buen desarrollo de la actividad académica.

Por otro lado, los servicios puestos a disposición de los estudiantes y personal son:

- Secretaría General de Cursos: se encarga de los procesos académicos administrativos de los alumnos. Los estudiantes acuden a secretaría a lo largo de toda su carrera desde el proceso inicial de su matrícula hasta la emisión del título
- Promoción y Admisiones: Responsable de las labores de difusión y promoción de las titulaciones de grado y postgrado
- Departamento de Carreras Profesionales: es responsable del asesoramiento profesional, la gestión de las prácticas externas, seguimiento de los egresados y bolsa de empleo.
- Departamento de Programas Internacionales: gestiona los programas internacionales para alumnos españoles y extranjeros, así como todas las actividades y acuerdos de promoción y relación internacional
- Biblioteca, es una unidad funcional dependiente del Vicerrectorado de Ordenación Académica, estructurada en varias sedes o sucursales. Para cumplir con su cometido principal, el apoyo a la docencia y a la investigación, la Directora de la Biblioteca vela por la correcta gestión de información y la adquisición, conservación y tratamiento de un fondo bibliográfico vinculado principalmente a las materias básicas y afines a las Facultades, Escuelas, Institutos, Residencias y áreas que componen la Universidad.
- Departamentos de sistemas y servicios informáticos: está integrado en el Área de Sistemas Administración y Recursos. Es la unidad responsable de la ejecución, mantenimiento y desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Universidad
- Departamento de Infraestructuras y servicios: El Departamento de Infraestructuras y Servicios está integrado en el Área de Sistemas, Administración y Recursos y consta de tres secciones: Servicios Generales de Mantenimiento y Limpieza, Recepción y Reprografía
- Departamento de Recursos Humanos: trabaja muy estrechamente con Rectorado, en el diseño y ejecución de la política universitaria en el ámbito del profesorado y el personal de administración y servicios, y en los ámbitos de definición de plantillas y estructura de los departamentos académicos, selección de personal docente e investigador, así como en la formación, evaluación y diseño de carreras profesionales. Realiza también la gestión y administración de personal y, respecto al personal de administración y servicios, se responsabiliza de la definición del modelo de estructura organizativa y de la planificación de plantillas, del reclutamiento y la selección, la evaluación de desempeño, el diseño de carreras profesionales y la organización y ejecución del plan de formación.
- Deportes y Clubes: gestiona y organiza todas las actividades deportivas de la Universidad. Así mismo, coordina la gestión y el correcto funcionamiento de los clubes en los que los alumnos pueden obtener créditos de la asignatura transversal a todos los títulos de grado *Desarrollo del Espíritu Participativo y Solidario*

- Marketing digital y web: Se ocupa de la renovación, actualización y la gráfica Web, así como la adaptación al entorno 2.0, la mejora del posicionamiento, o la reagrupación de los sistemas de captación. Además, también se encarga de la integración de los canales On Line, la unificación de la estrategia de marketing On Line con la off-line y la diferenciación en la campaña en Internet.
- Nebrija Global Campus: facilita a los alumnos de cualquier parte del mundo la posibilidad de estudiar el conjunto de titulaciones oficiales, en forma de grados y máster, que ofrece la Universidad Nebrija. Así mismo, da soporte a los profesores de programas on line y semipresenciales.
- Centro de Atención Personalizada: recibe, registra y hace un seguimiento de las incidencias y sugerencias planteadas por los estudiantes, antiguos alumnos y familiares.
- Departamento de cobros y administración: Hace efectivos los derechos de cobro y atiende las cuestiones económicas planteadas en colaboración con el Centro de Atención Personalizada.
- Unidad Técnica de Calidad: dependiente del Rectorado. Establece los procesos que permitan la mejora continua de titulaciones, profesorado y servicios, y se asegura de su cumplimiento, por parte de la comunidad Nebrija.
- Cafetería: es gestionada por Residencias Nebrija en las diferentes sedes de la Universidad Nebrija

Los directores de cada uno de estos departamentos serán los responsables del correcto funcionamiento del servicio que gestionan. Deberán proponer mejoras a las debilidades detectadas a través de los indicadores que describe el Sistema de Garantía de Calidad (ver Anexo 1, listado de indicadores y Anexo 2, descripción de indicadores), y que serán facilitados por la Unidad Técnica de Calidad de acuerdo a lo descrito en el proceso P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua. Con carácter general tendrán a su disposición:

- Resultados de encuestas de satisfacción del alumnado y/o personal según proceda
- Incidencias y reclamaciones recogidas a través del buzón opina (proceso P2.8 Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias), o a través de los órganos de representación estudiantil, o a través del Centro de Atención Personalizada.

Para analizar las mejoras propuestas y las líneas de actuación de la Universidad, se establece una reunión semanal de priorización, presidida por la Rectora, a la que son convocados, con carácter general:

- Vicerrector de ordenación Académica
- Director de Planificación
- Vicegerente de administración y control presupuestario
- Directora de la Secretaría General de Cursos
- Director del Departamento de Sistemas y servicios informáticos
- *Directora de Márketing Digial y Web*

Anualmente esta comisión elaborará un informe en el que indicará las mejoras emprendidas en el curso académico y las titulaciones beneficiadas de tales mejoras. Este informe será remitido a la Comisión Garantía de Calidad de cada Centro. En el caso de que alguna de las mejoras alcance a los Centros Adscritos, se les hará partícipes del mismo modo que lo son los centros propios.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de gestión de los recursos materiales y servicios, utilizando los siguientes indicadores:

IN01-P4.1: Puestos en aulas por campus

IN02-P4.1: Puestos en biblioteca

- IN03-P4.1:** N° de monografías en papel
IN04-P4.1: N° de monografías electrónicas
IN05-P4.1: N° de monografías audiovisuales
IN06-P4.1: Puestos de ordenadores por campus
IN07-P4.1: N° de aulas disponibles para la titulación
IN08-P4.1: N° de puestos disponibles en las aulas para la titulación
IN09- P4.1: Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios.
IN10- P4.1: Grado de satisfacción del Personal Docente e Investigador con los recursos y servicios.
IN11- P4.1: Grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios con los recursos y servicios.

6. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable de custodia
Presupuesto anual de la Universidad	Departamento de Administración y Control Presupuestario
Encuesta de evaluación de recursos y servicios	Departamento de Recursos Humanos
Actas de las reuniones de priorización	Magaña
Informe anual de las acciones emprendidas	
Listado de aulas y características por Campus	Secretaría General de Cursos
Listado de aulas y características por titulación	Secretaría General de Cursos
Listado de aulas y características técnicas por titulación	Departamento de Sistemas

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad: facilita a los responsables de departamento los indicadores descritos en el Sistema de Garantía de Calidad.

Directores de Departamento: son responsables del correcto funcionamiento de sus departamentos. Detectan las necesidades de recursos materiales y proponen mejoras a partir de los indicadores disponibles. Presentan sus propuestas de mejora a la Comisión de Priorización a través de su responsable jerárquico.

Departamento de Infraestructuras y servicios: Es responsable del mantenimiento de los recursos materiales de la universidad (excepto los recursos informáticos)

Departamento de Sistemas y servicios informáticos: Es responsable del mantenimiento de los recursos informáticos de la universidad.

Directora de la Secretaría General de Cursos: es responsable de la gestión de aulas y de todos los procesos relacionados con el mantenimiento integral del expediente del alumno, horarios, calendario, convocatoria de exámenes, aplicación de normativa académica. Gestión de información, custodia información

Directores de los departamentos académicos: son responsables de la gestión de aquellos recursos materiales vinculados exclusivamente al desarrollo de sus titulaciones.

Directora de la Biblioteca: vela por la correcta gestión de información y la adquisición, conservación y tratamiento de un fondo bibliográfico vinculado principalmente a las materias básicas y afines a las Facultades, Escuelas, Institutos, Residencias y áreas que componen la Universidad.

CGC: Incluye en la Memoria Anual de Análisis de Resultados aquellas mejoras implantadas por la Universidad y que sean del alcance de sus títulos. Propone a la Comisión de Priorización, a través del Coordinador de Calidad, mejoras que deban ser aprobadas en ese contexto.

Comisión de priorización: estudia las necesidades planteadas por los distintos departamentos, prioriza su ejecución, marca plazos y asigna responsabilidades. Realiza un informe anual que es presentado a las Comisiones de Garantía de Calidad.

Departamento de Administración y Control Presupuestario: Elabora el Presupuesto anual de cada Centro o Servicio en función a las necesidades que le han transmitido los Centros y Servicios

Rectorado: Aprueba los presupuestos.

RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Priorización difunde las propuestas de mejora aprobadas a las Comisiones de Garantía de Calidad para su información y posterior inclusión en la Memoria Anual de Análisis de Resultados.

Así mismo, la Unidad Técnica de Calidad se asegurará de la difusión a todos los grupos de interés, dentro y fuera de la comunidad universitaria, mediante la aplicación del proceso *P6.1 Proceso de información pública*.