

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y HUMANIDADES
PSAIC-06	GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS

Edición	Fecha de Aprobación	Cambios en la documentación
00	07/01/2010	Edición inicial.
01	20/01/2011	Modificaciones de las evidencias y de los indicadores.
02	27/02/2012	Eliminación de texto por asimilación de este proceso por los procedimientos ISO P-05 Compras, P-04 Mantenimiento y gestión de infraestructuras, PCA-09 Gestión de patrimonio y PCA-17 OTRI.
		Revisión de evidencias del punto 7. Archivo.
03	22/03/2012	Este procedimiento queda sustituido por los documentos P-05 Compras, P-04 Mantenimiento y gestión de infraestructuras, PCA-09 Gestión de patrimonio y PCA-17 OTRI del sistema de gestión de la UCV.
04	30/09/2015	Se retoma la edición 00 y se adapta a la situación actual de la Facultad.
05	06/02/2020	Adaptación del Manual al nuevo modelo AUDIT. PROCEDE DEL MSIGC_P13 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES VERSIÓN 04.
06	12/11/2021	<p>Se incluye el PI-15 Gestión de la documentación en el apartado de procesos relacionados.</p> <p>Adecuación del PSAIC al RD 822/2021 del Ministerio de Universidades.</p> <p>Adecuación del PSAIC a la Resolución del 6 de abril de 2021, de la Secretaría General de Universidades: Se incluye un párrafo en el apartado 10.1. con referencia a los recursos tecnológicos destinados al apoyo de la docencia de los títulos de modalidad virtual e híbrida, así como los servicios que se encargan de su seguridad y mantenimiento.</p>

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Oficina de Calidad Directora: Dolores Cejalvo Lapeña Fecha: 12/11/2021		
Facultad Coordinador de Calidad: Fecha: 17/01/2022		
	Comisión de Calidad Decano de la Facultad: Fecha: 25/01/2022	Junta de Facultad Decano de la Facultad: Fecha: 31/01/2022

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y HUMANIDADES
PSAIC-06	GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS

1	OBJETO	Describir cómo se garantizan que los recursos materiales y los servicios de apoyo al estudiante sean adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias que deben adquirir.		
2	ALCANCE	Este proceso aplica a todas las actividades que la Facultad realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos materiales y servicios al estudiante de la Facultad.		
3	ENTRADAS	Ver entradas de los procesos relacionados.		
4	SALIDAS	Ver salidas de los procesos relacionados.		
5	PROCESOS RELACIONADOS	<p>Procesos relacionados con los recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PI-11 "Mantenimiento y gestión de infraestructuras". - PI-12 "Compras y evaluación de proveedores". <p>Procesos relacionados con los servicios de apoyo al estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PI-03 "Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones". - PI-04 "Movilidad Internacional". - PI-05 "Tutorización". - PI-06 "Orientación". - PI-07 "Reconocimiento de créditos y matriculación". - PI-08 "Inserción laboral y empleabilidad" - PI-15 Gestión de la documentación. 		
6	DOCUMENTACIÓN	<p>Ver fichas de proceso del apartado anterior.</p> <p>RD 822/2021 del Ministerio de Universidades</p> <p>Resolución del 6 de abril de 2021, de la Secretaría General de Universidades.</p>		
7	RESPONSABLE DEL PROCESO	<p>El responsable de mantener actualizado este documento y de la supervisión, así como de que se cumplan los requisitos es el Coordinador de Calidad.</p> <table border="1" data-bbox="528 1458 1442 1594" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td data-bbox="528 1458 767 1594" style="text-align: center;">Comisión de Calidad de la Facultad</td> <td data-bbox="767 1458 1442 1594"> <p>Analizar la adecuación de recursos materiales y de la prestación de servicios de apoyo a los estudiantes.</p> <p>Establecer propuestas de mejora para una gestión más adecuada de los recursos.</p> </td> </tr> </table>	Comisión de Calidad de la Facultad	<p>Analizar la adecuación de recursos materiales y de la prestación de servicios de apoyo a los estudiantes.</p> <p>Establecer propuestas de mejora para una gestión más adecuada de los recursos.</p>
Comisión de Calidad de la Facultad	<p>Analizar la adecuación de recursos materiales y de la prestación de servicios de apoyo a los estudiantes.</p> <p>Establecer propuestas de mejora para una gestión más adecuada de los recursos.</p>			

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y HUMANIDADES</p>
<p>PSAIC-06</p>	<p>GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p>

		<p>Decanato</p>	<p>Identificar las necesidades asociadas a recursos y servicios al estudiante. Definir las actuaciones y criterios para la gestión de recursos y servicios al estudiante. Planificar la adquisición de recursos, cursar solicitudes y hacer la revisión, recepción e inventario (si procede). Solicitar actuaciones de mantenimiento. Solicitar información a los responsables de los servicios relacionados con la gestión de recursos materiales y los de apoyo al estudiante. Coordinación con los servicios para hacer un seguimiento de la adecuación de los mismos a las necesidades de la Facultad.</p>
		<p>Junta de Facultad</p>	<p>Revisar y aprobar las acciones de mejora para su implementación.</p>
<p>8</p>	<p>RECURSOS</p>	<p>Ver recursos de los procesos relacionados.</p>	
<p>9</p>	<p>MÉTODO DE CONTROL Y CRITERIOS (DE SEGUIMIENTO Y/O MEDIDA)</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos de la Facultad. - Memoria académica de la Facultad. - Memorias anuales de los servicios de apoyo al estudiante. - Registros de la realización de compras. <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opinión/satisfacción de los estudiantes con los recursos destinados al título - Opinión/satisfacción del PDI con los recursos destinados al título - Opinión/satisfacción del PAS con los recursos destinados al título - Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Orientación - Opinión/satisfacción del PDI con la Oficina de Relaciones Internacionales - Opinión/satisfacción del PAS con la Oficina de Relaciones Internacionales - Opinión/satisfacción de los estudiantes con la Oficina de Relaciones Internacionales - Opinión/satisfacción del PDI con el Área de Prácticas y Empleo - Opinión/satisfacción del PAS con el Área de Prácticas y Empleo - Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Área de Prácticas y Empleo 	

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y HUMANIDADES</p>
<p>PSAIC-06</p>	<p>GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p>

10. PROCEDIMIENTO A SEGUIR

10.1. Recursos materiales.

Desde decanato se realiza, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, un análisis de las necesidades de recursos materiales e instalaciones que, posteriormente, se recogen en los presupuestos para el próximo curso. Estos presupuestos se elevan a Gerencia para su aprobación. Una vez aprobados la Facultad trabaja conjuntamente con los servicios responsables (Compras y Patrimonio, entre otros), para planificar la adquisición de materiales e inversiones en infraestructuras.

Las solicitudes de compras y posteriores pasos se recogen en el procedimiento PI-12 “Compras y evaluación de proveedores”. En el caso de necesidad de realización de obras y adquisición de mobiliario, tanto solicitudes previstas en presupuesto como las que se requieran a lo largo del curso, sin previsión en presupuesto, se solicitan a Patrimonio debidamente firmadas por el responsable del centro de coste y Patrimonio genera una valoración económica que debe aprobar Gerencia.

Todas las actuaciones posteriores de planificación, asignación de recursos, contratación, ejecución, legalización y seguimiento son responsabilidad de Patrimonio.

El departamento de Gestión de espacios trabaja de forma centralizada sobre la Oferta Académica hasta completar la asignación de profesorado, horarios, calendarios de exámenes y ocupación de aulas antes del inicio de curso. La asignación y reservas de aulas se realiza durante la elaboración del POD de manera que toda la docencia tenga asignada aula antes del inicio del curso, del mismo modo que se asigna profesor.

Decanato redacta los horarios de cada titulación. Los horarios contemplan las necesidades marcadas en las Guías Docentes. El calendario de exámenes se realizará conjuntamente con los horarios de cuatrimestre y debe contemplar todas las convocatorias con asignación de aulas. Las titulaciones indicarán las aulas previstas tanto en los horarios como para la realización de exámenes.

Las reservas de aulas se realizan en coordinación con el gestor de espacios de la sede y se introducen en la aplicación informática cancerbero para que las agendas y horarios de alumnos estén disponibles antes del inicio del curso.

La disponibilidad de espacios en la UCV será pública para PDI/PAS a través de Intranet una vez finalizada la asignación de espacios según POD prevista en el apartado anterior.

Tanto PAS como PDI podrán solicitar la reserva de espacios a través de servicio virtual/reserva espacios/edificio indicando en la solicitud el objeto de la reserva (ej: tutoría, titulación, asignatura, grupo), fechas y horario, número de alumnos/ocupantes y necesidades de instalaciones.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y HUMANIDADES</p>
<p>PSAIC-06</p>	<p>GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p>

- En caso de ser posible, el Gestor de espacios de la Sede (en la que se hará uso del espacio reservado) bloqueará en la aplicación Cancerbero la disponibilidad del espacio solicitado y con posterioridad, a través del servicio virtual, este mismo Gestor de espacios de la Sede confirmará la reserva al solicitante.
- Si no fuera posible, también se informará para poder buscar alternativas.

PDI/PAS tienen la obligación de comunicar las anulaciones al Gestor de Espacios también por servicio virtual, en aras de poder liberar las reservas.

La gestión única de espacios incluye, además de los espacios para la docencia, la distribución y ocupación de los despachos y puestos de trabajo de PDI/PAS en la UCV. Para poder cursar cualquier tipo de traslado o cambio de puesto de trabajo, el responsable hará una solicitud al gestor central de espacios, que informará y evaluará.

Todas las gestiones para solicitar las llaves de despachos, aulas, salas, armarios, cajoneras y otras estancias del edificio se realizan a través del Servicio de Conserjería. Igualmente están entre sus funciones el control de paquetería, valija interna, post-libris, mensajería y envíos masivos o urgentes. El PDI/PAS debe dirigirse a Conserjería para solicitar estos servicios, así como para solicitar material o la preparación de espacios y aulas cuando haya necesidades particulares en cuanto a la configuración de los elementos de las mismas.

La UCV proporciona un servicio de reprografía a alumnos, PDI y PAS. Este servicio se presta en aquellas sedes que disponen de centros de reprografía. La gestión de la reposición y recarga de las tarjetas del personal de la UCV se gestiona a través del Servicio de Reprografía.

Con el fin de garantizar la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos de la Facultad se seguirán los pasos descritos en las fichas de proceso PI-11 “Mantenimiento y gestión de infraestructuras”.

Por otro lado, la UCV cuenta con un Servicio propio de prevención de riesgos que vela por el cumplimiento de la seguridad en las instalaciones y de la legislación aplicable.

Asimismo, la Facultad dispone de diferentes canales para permitir la participación de los diferentes grupos de interés en la gestión de recursos materiales. Como son: buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción y servicios virtuales, entre otros.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y HUMANIDADES</p>
<p>PSAIC-06</p>	<p>GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p>

10.2. Servicios de apoyo al estudiante.

Desde decanato se realiza, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, un análisis de los servicios de apoyo al estudiante que, posteriormente, se tratan las necesidades de la titulación con el responsable del Servicio y se planifica el servicio para el próximo curso.

Asimismo, la Facultad dispone de diferentes canales para permitir la participación de los diferentes grupos de interés en la gestión de los servicios de apoyo. Como son: buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción y servicios virtuales, entre otros.

Con el fin de garantizar la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los servicios de apoyo al estudiante se revisan por parte de cada Servicio, periódicamente las fichas de proceso relacionadas en el apartado 5 "Procesos relacionados" con asistencia de la Oficina de Calidad. Además, se utiliza como fuente de mejora continua tanto las auditorías internas como externas del Sistema de Gestión Integrado.

Cabe mencionar que desde la UCV se centraliza el Servicio de Actividad Física y Deportiva (SAFD) planifica, organiza y gestiona la oferta de actividades deportivas para toda la comunidad educativa de la UCV. La organización y procesos del SAFD están documentados a través de la Normativa del Servicio de Actividad Física y Deportiva.

Así mismo, el Servicio de Seguros presta servicios de forma centralizada para todas las Facultades.

Todos los alumnos de la UCV están cubiertos por un seguro constituido en matrícula, bien el seguro escolar obligatorio para menores de 28 años, bien el seguro obligatorio para mayores de 28 años. Desde la secretaría se realiza la toma de datos en caso de siniestro.

En el caso de realización de actividades extraordinarias, el PAS/PDI debe contactar con el Servicio de Seguros para formalizar el seguro correspondiente, como por ejemplo las visitas culturales o viajes a instituciones públicas que organiza la Facultad para sus alumnos.

Por otro lado, podemos encontrar Servicios como el de Orientación, apoya al estudiante en el desarrollo de su educación y en su inmersión al mundo laboral, al igual que en aspectos personales (control de ansiedad, estrés, gestión del tiempo, entre otros) si el alumno así lo requiere.

Servicio de Biblioteca, donde pueden consultar o solicitar el préstamo de libros tanto en la biblioteca de la sede, como de otras sedes u bibliotecas (prestamos interbibliotecarios).

Escuela de Voluntariado y Acción social, donde los alumnos pueden participar en diferentes proyectos y actividades de voluntariado que colabora la UCV.

Soporte informático, permite que las aplicaciones informáticas donde se imparte la docencia o que es el canal de comunicación entre el alumno y los docentes se encuentre en correcto funcionamiento.

	Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y HUMANIDADES
PSAIC-06		GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS

En el caso de titulaciones de modalidad virtual o híbrida, la Universidad, tiene implementado un entorno de aprendizaje virtual a través de la plataforma de enseñanza UCVnet (campus virtual), a la vez que se apoya en software específico para las sesiones síncronas y asíncronas, correo electrónico institucional, intranet y página web, principalmente.

Como consecuencia, los servicios tecnológicos de la UCV (**SENT/Tecnologías de la Información y la Comunicación**) poseen un conjunto de mecanismos y herramientas destinados a asesorar en el uso de estas herramientas, asegurar la estabilidad, el mantenimiento y el restablecimiento de las plataformas tecnológicas y virtuales, así como la información gestionada en ellas. Tal y como se detallan en el **PI-25 SENT** y en el **PI-11 Mantenimiento y gestión de infraestructuras**.

10.3. Participación de los grupos de interés

Responsables	Grupos de interés representados				
	Estudiantes	PDI	PAS	Agentes externos (Empleadores y/o referentes externos).	Alta dirección
Comisión de Calidad	X	X	X		
Junta de Facultad	X	X	X		
Consejo de Gobierno					X

10.4. Medición, análisis y rendición de cuentas

La medición y análisis de los resultados de la gestión de este procedimiento se desarrolla siguiendo el procedimiento de apoyo del centro: *PSAIC-07 Análisis y mejora de los resultados de los procesos*. Asimismo, las propuestas de mejora derivadas son aplicadas según se determina en el procedimiento *PSAIC-07 Análisis y mejora de los resultados de los procesos*.

Finalmente, la documentación resultante de este procedimiento es difundida a todos los grupos interés: estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios como se indica en el procedimiento de apoyo del centro: *PSAIC-08 Información Pública*.

10. DIAGRAMA DE FLUJO

