



Universidad
Católica de
Valencia
San Vicente Mártir

FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD

PSAIC-06

GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS

Edición	Fecha de Aprobación	Cambios en la documentación
00	22/05/2020	Unificación de los manuales de la Facultad de Medicina y Odontología, Facultad de Enfermería y Facultad de Fisioterapia y Podología con motivo de la creación de la nueva Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud. Adaptación del Manual al nuevo modelo AUDIT. Procede del MSIGC_P13 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES de las Facultades arriba mencionadas

Elaboración: Técnico de Calidad	Revisión: Comisión de Calidad	Aprobación: Junta de Facultad
 Fdo.: Mariola Belda Antolí Técnico de Calidad Fecha: 06/05/2020	 Fdo.: María Aránzazu Juan Blanco Coordinadora de Calidad Fecha: 19/05/2020	 Fdo.: Carlos Barrios Pitarque Decano de la Facultad Fecha: 22/05/2020



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	Procesos relacionados con los recursos materiales: - PI-11 "Mantenimiento y gestión de infraestructuras". - PI-12 "Compras". Procesos relacionados con los servicios de apoyo al estudiante: - PI-03 "Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones". - PI-04 "Gestión y Revisión de la Movilidad Internacional". - PI-05 "Tutorización". - PI-06 "Orientación". - PI-07 "Reconocimiento de créditos y matriculación". - PI-08 "Inserción laboral y empleabilidad".
6	DOCUMENTACIÓN	Ver fichas de proceso del apartado anterior.
7	RESPONSABLE DEL PROCESO	El responsable de mantener actualizado este documento y de la supervisión, así como de que se cumplan los requisitos es la Coordinación de Calidad de la Facultad



		Comisión de Seguimiento del Título.	<p>Analizar la adecuación de recursos materiales y de la prestación de servicios de apoyo a los estudiantes. Establecer propuestas de mejora para una gestión más adecuada de los recursos.</p>
		Decanato	<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>
		Comisión de Calidad de la Facultad	<p>Revisar y aprobar las acciones de mejora para su implementación.</p>
8	RECURSOS	Ver recursos de los procesos relacionados.	
9	MÉTODO DE CONTROL Y CRITERIOS (DE SEGUIMIENTO Y/O MEDIDA)	<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 (Grado) - Opinión/satisfacción de los egresados con los recursos destinados al título (Máster) - Opinión/satisfacción del PDI con los recursos destinados al título - Opinión/satisfacción del PAS con los recursos destinados al título 	



	<ul style="list-style-type: none">- 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 Servicio de Deportes- Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de Deportes- Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Deporte- 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- Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de atención a la discapacidad- Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de atención a la discapacidad- Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de atención a la discapacidad- Opinión/satisfacción del PDI con el Servicio de Biblioteca- Opinión/satisfacción del PAS con el Servicio de Biblioteca- Opinión/satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Biblioteca- Opinión/satisfacción del PDI con las herramientas para la docencia- Opinión/satisfacción del PAS con las herramientas para la docencia- Opinión/satisfacción de los estudiantes con las herramientas para la docencia
--	--

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD</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 responsable (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". 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 introducen en la aplicación informática cancerbero por parte del gestor de espacios de la sede para que los 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.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD</p>
<p>PSAIC-06</p>	<p>GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p>

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.

- 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".

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD</p>
<p>PSAIC-06</p>	<p>GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p>

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

Asimismo, la Facultad dispone de diferentes canales para recibir las posibles propuestas de los diferentes grupos de interés en las necesidades de recursos materiales. Como son: buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción y servicios virtuales, entre otros.

La Facultad analizará la información sobre la adecuación de los recursos materiales en el informe anual de título.

10.2. Servicios de apoyo al estudiante.

El equipo decanal realiza de manera periódica, un análisis de los servicios de apoyo al estudiante junto con el responsable de cada Servicio y se planifica el servicio para el próximo curso según las necesidades y/o propuestas.

Asimismo, la Facultad dispone de diferentes canales para recibir las posibles propuestas de los diferentes grupos de interés en las necesidades 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, la Facultad cuenta con servicios centrales que dan apoyo al profesorado y estudiantes, estos son:

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD</p>
<p>PSAIC-06</p>	<p>GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p>

Servicio de Orientación: En cada sede se dispone de un orientador responsable de ofrecer acciones dirigidas tanto a alumnos y egresados con carácter individual y grupal, como a profesores y personal de administración y servicios con carácter individual. Estos profesionales dependen del servicio central de orientación y su desempeño se reula según lo establecido en el procedimiento PI-06 "Orientación".

Plan de Acción tutorial: Cada grupo de primer curso en todas las titulaciones de grado cuenta con la figura del "tutor". Este servicio ofrece un plan de acción tutorial a los alumnos que acceden por primera vez a los estudios universitarios. Dicho plan está descrito en el procedimiento PI-05 "Tutorización"

Oficina de Internacional. Todas las sedes de la facultad disponen de un coordinador de internacional, que es un profesor de la titulación. Se encarga de coordinar la movilidad de alumnos y profesores, tanto "IN" como "OUT", junto al servicio central de relaciones internacionales, cuya labor está regulada según lo establecido en el procedimiento PI-04 "Gestión y Revisión de la Movilidad Internacional"

Servicio de Biblioteca. La Facultad dispone de un servicio de biblioteca, para alumnos y profesores, con servicio de préstamo directo y préstamo interbibliotecario. La solicitud del mismo se puede realizar a través de la intranet o personalmente. El usuario dispone de un tiempo establecido a priori para utilizar el material solicitado. A través de correo electrónico se informa al usuario si excede dicho tiempo. A través de intranet se puede consultar el plazo de devolución. Además, existe la posibilidad de solicitar artículos a entidades externas, actuando el servicio de biblioteca como mediador.

Servicio de atención a la discapacidad: Dicho servicio está constituido por un equipo multidisciplinar, orientado a proporcionar atención, asesoramiento y apoyo en materia de discapacidad a toda la comunidad universitaria. La labor de este servicio se efectúa a través de una serie de actuaciones enmarcadas en los siguientes programas bajo los principios de autonomía personal, normalización, equidad, participación y corresponsabilidad:

- Programa de Información y Asesoramiento Psico-educativo.
- Programa de Igualdad de Oportunidades.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p>FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD</p>
<p>PSAIC-06</p>	<p>GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS</p>

- Programa de Formación y Sensibilización.
- Programa de Accesibilidad Universal.
- Programa de Atención al PAS y PDI.

Defensor del alumno: La Universidad cuenta con la figura del Defensor Universitario (órgano unipersonal) para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. La normativa aplicable a esta posible intervención se encuentra disponible en la página web de la Universidad en: <https://www.ucv.es/quienes-somos/la-universidad/defensor-universitario>

Por otra parte, 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.

Sólo en titulaciones con riesgo biológico: Todos los alumnos disponen de un seguro de riesgo biológico, para el cual se ha establecido un protocolo de actuación si se produce un pinchazo, que regula todos los trámites y actuaciones desde el momento del siniestro hasta el análisis post exposición y acciones derivadas si hubiera contagio.

La Facultad analizará la información sobre la adecuación de los servicios de apoyo en el informe anual de título.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD				
	PSAIC-06		GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS		

10.3 Participación de los grupos de interés:

Responsables	Grupos de interés representados				
	Estudiantes	PDI	PAS	Alta dirección	Agentes externos (Empleadores, referentes externos, agentes sociales, patronos)
Comisión de Seguimiento del Título		X	X		
Comisión de Calidad	X	X	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, personal de administración y servicios y agentes externos como se indica en el procedimiento de apoyo del centro: *PSAIC-08 Información Pública*



11. DIAGRAMA DE FLUJO

