



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

## 1. OBJETO.

El objeto de este procedimiento es establecer los mecanismos que permitan al Título y al Centro gestionar y mejorar los servicios y recursos disponibles, 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.
- Procedimiento para el seguimiento de los Títulos oficiales de Grado y Máster (versión 4, de marzo de 2017), establecido por la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento (ACC), recoge en su apartado 4 el procedimiento para el seguimiento de los títulos de Grado y Máster universitario y los resultados de la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad.
- Normativa del Sistema Informático de Reserva de Recursos.
- Normativa del Centro de Atención al Usuario.
- Instrucción anual del Vicerrectorado competente en materia de Ordenación Académica, para coordinar los Planes de Ordenación Docente de Centros y Departamentos para el curso académico.
- Protocolo de acreditación para los Títulos Oficiales de Grado y Máster de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la AAC (versión v03, del 30 de mayo de 2016).

## 3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

La correcta gestión de los servicios y recursos del Título y del Centro repercute directamente en la calidad de la actividad formativa que se realiza en el mismo. En este sentido, la Universidad tiene como objetivo estratégico realizar una eficiente gestión de los servicios y recursos, reduciendo costes innecesarios y alcanzando un alto índice de éxito y satisfacción con los servicios prestados y recursos con los que se relacionan.

### 3.1. Espacios y recursos docentes

En el transcurso del proceso de planificación docente (véase el *Procedimiento P04 "Procedimiento de Planificación, Desarrollo y Medición de los Resultados de las enseñanzas"*), tras la definición de las actividades y grupos de actividad a impartir en los títulos, el Centro valorará las necesidades adicionales de aulas, talleres o laboratorios para desarrollar la actividad programada. En el caso de necesidad, el Centro deberá comunicarlo a la Dirección o Vicerrectorado competente en materia de recursos al objeto de gestionar la cesión de espacios alternativos dentro del mismo campus. Antes del inicio del curso académico, el Centro realizará la asignación y reserva de aulas para el desarrollo de la docencia o cualquier otra actividad académica del título, a través del Sistema

Informático de Reserva de Recursos (SIRE: <https://sire.uca.es>). Si durante el curso es necesaria la disponibilidad de aulas y medios audiovisuales para el desarrollo de la actividad docente, el profesorado podrá realizar las reservas a través del SIRE, de acuerdo con la normativa aplicable sobre usos de recursos de la Universidad de Cádiz y con las correspondientes normativas de los centros.

Antes del inicio del curso, desde el Vicerrectorado competente en materia de Recursos Docentes y de la Comunicación se enviará un correo solicitando al profesorado el software que prevén necesitar en las aulas informáticas para el siguiente curso. El procedimiento para su solicitud será a través del Centro de Atención al Usuario (CAU) del Área de Informática (<https://cau.uca.es/cau/index.do>).

Los Centros y departamentos determinarán, antes del inicio del curso, las necesidades de dotación talleres y laboratorios docentes que serán trasladadas a la dirección o Vicerrectorado responsable en la gestión de recursos materiales e infraestructura para su valoración, garantizando su dotación de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias establecidas.

### **3.2. Servicios Generales**

Además, para garantizar la totalidad de servicios y recursos materiales necesarios para el normal funcionamiento del título, la Universidad de Cádiz dispone del Centro de Atención al Usuario (CAU) (<https://cau.uca.es/cau/indiceGlobal.do>). El CAU es el instrumento electrónico disponible para realizar las solicitudes de servicios y recursos de manera estructurada y sistemática, ya que dispone de una relación detallada de los servicios ofertados organizados en función de las áreas responsables de su resolución. 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 (cualquier miembro de la comunidad universitaria) un sistema único para su realización y seguimiento. Los servicios y recursos relacionados con el funcionamiento del título que prestan sus servicios a través del CAU son: Administraciones de Campus, Atención al Alumnado, Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica, Atención a Centros, Biblioteca y Archivo, Informática, Infraestructuras y Personal.

### **3.3. Campus Virtual**

El Campus Virtual es una herramienta fundamental para el desarrollo de la docencia universitaria, por ello ha de ser modelado de acuerdo con las necesidades de los títulos y de los Centros con agilidad y flexibilidad. La Dirección o Vicerrectorado responsable 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. Igualmente, las incidencias que pudieran producirse durante el desarrollo de la actividad académica serán resueltas por la Dirección o Vicerrectorado responsable del Campus Virtual.

Al finalizar el curso académico, cada unidad responsable de prestación de servicios y recursos, con la colaboración de la Unidad de Calidad y Evaluación, elaborará un informe con la información relativa a la medición de resultados que será cargado en el gestor documental del SGC (GD-SGC).

Estos resultados se analizarán por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Esta revisión se realizará siguiendo el P14-Procedimiento para el Seguimiento, Evaluación y Mejora del Título.

## **4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

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

- ISGC-P10-01: Satisfacción del usuario (centros, títulos) con los recursos y servicios solicitados, y resueltos, a través del CAU.
- ISGC-P10-02: Satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales e infraestructuras del título.
- ISGC-P10-03: Satisfacción del profesorado con los recursos materiales e infraestructuras del título.
- ISGC-P10-04: 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/>
- HSGC-P08-01: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Alumnado. (*ver Anexo I del Procedimiento P08*)
- HSGC-P08-02: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Profesorado. (*ver Anexo I del Procedimiento P08*)

### 6. CRONOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.

	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PLAZOS	REGISTROS
Curso Anterior	Dirección del Centro / Profesorado	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Análisis de necesidades adicionales de espacios docentes</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Análisis de necesidades de software docente</div> </div>	Hasta junio	
	Dirección del Centro / Administración del Campus	↓		
	Dirección del Centro / Departamentos	Gestión reserva de aulas de docencia	Hasta septiembre	SIRE / CAU / Plataforma Campus Virtual
Curso Actual	Profesorado/ Responsable Campus Virtual	Análisis de necesidades de dotación de talleres y laboratorios		
	Dirección del Centro / Departamentos/ Profesorado	Adaptación Campus Virtual		
	Unidad de Calidad y Evaluación (UCE)	Solicitud de recursos según necesidades sobrevenidas: Espacios docentes, software docente, campus virtual, recursos bibliográficos...	Curso Académico	SIRE / CAU / Plataforma Campus Virtual
	Comisión Garantía de Calidad del Centro (CGC)	Recabar información, elaborar el informe de resultados y cargar en el GD-SGC	octubre	RSGC-P10-01: Informe de Indicadores
		↓ Análisis, Revisión y Mejora de los Recursos y Servicios <i>(P14-Procedimiento para la evaluación, seguimiento y mejora del Título).</i>	Hasta febrero (Grados); Hasta marzo (Máster)	RSGC-P14-01: Autoinforme de Seguimiento del Título.

**FICHAS DE INDICADORES:**

**P10 - PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN  
DE RECURSOS Y SERVICIOS**

**ISGC-P10-01: Satisfacción del usuario (centros, títulos) con los recursos y servicios solicitados, y resueltos, a través del CAU.**

<b>Código</b>	ISGC-P10-01
<b>Nombre:</b>	Satisfacción del usuario (centros, títulos) con los recursos y servicios solicitados, y resueltos, a través del CAU.
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Satisfacción de los usuarios de centros y títulos con la resolución a las peticiones de recursos y servicios recibidas a través del CAU. Este aspecto es valorado a través de la encuesta del CAU, que voluntariamente cumplimentan los usuarios tras el cierre o resolución del servicio. Se valora la satisfacción con el servicio, el tiempo de respuesta y la eficacia de la solución en una escala de 1-5.
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{Suma de las valoraciones de los usuarios del CAU (centro y títulos), que solicitan recursos y servicios, en cada ítem de la encuesta} \times \text{Número de usuarios que han respondido a cada ítem}}{\text{Suma de usuarios del CAU (centro y títulos), que solicitan recursos y servicios; que han respondido a cada ítem de la encuesta}}$
<b>Nivel de desagregación:</b>	Tipología del CAU o servicio, por ítem (satisfacción con el servicio, el tiempo de respuesta y la eficacia de la solución), unidad responsable, centro, Título y Universidad
<b>Fuente:</b>	Encuesta recogida en la plataforma del CAU.
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	Base de datos del CAU (respuestas a la encuesta)
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Media
<b>Históricos:</b>	Desde 2009-10
<b>Unidad Generadora:</b>	Área de Informática / Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Responsable:</b>	Área de Informática / Unidad de Calidad y Evaluación
<b>Versión:</b>	2.0
<b>Fecha:</b>	06/2017

**ISGC-P10-02: Satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales e infraestructuras del título.**

<b>Código</b>	ISGC-P10-02
<b>Nombre:</b>	Grado de Satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales e infraestructuras del título.
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Satisfacción global del alumnado con los recursos materiales e infraestructuras del título, valorado a través del cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título, cumplimentado hacia el final del curso académico. Se tomarán en consideración el apartado 3 " Recursos materiales e Infraestructuras" (ítems 3.1 al 3.6 de la encuesta: Escala 1-5).
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{Suma de las valoraciones del alumnado a los ítems 3.1 al 3.6 de la encuesta} \times \text{Nº de respuestas a cada ítem}}{\text{Suma del nº de estudiantes que han respondido a los ítems 3.1 al 3.6 de la encuesta}}$
<b>Nivel de desagregación:</b>	Curso y Título.
<b>Fuente:</b>	Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Alumnado
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	Resultados de la encuesta registrados en la plataforma de encuestas online.
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Media.
<b>Históricos:</b>	2012-2013
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Versión:</b>	2.0
<b>Fecha:</b>	06/2017

**ISGC-P10-03: Satisfacción del profesorado con los recursos materiales e infraestructuras del título.**

<b>Código</b>	ISGC-P10-03
<b>Nombre:</b>	Grado de Satisfacción del profesorado con los recursos materiales e infraestructuras del título.
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Satisfacción global del profesorado con los recursos materiales e infraestructuras del título, valorado a través del cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título, cumplimentado hacia el final del curso académico. Se tomarán en consideración el apartado 3 " Recursos materiales e Infraestructuras" (ítems 3.1 al 3.6 de la encuesta: Escala 1-5).
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{Suma de las valoraciones del profesorado a los ítems 3.1 al 3.6 de la encuesta} \times \text{N}^{\circ} \text{ de respuestas a cada ítem}}{\text{Suma del n}^{\circ} \text{ de profesores que han respondido a los ítems 3.1 al 3.6 de la encuesta}}$
<b>Nivel de desagregación:</b>	Curso y Título.
<b>Fuente:</b>	Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Profesorado
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	Resultados de la encuesta registrados en la plataforma de encuestas online.
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Media.
<b>Históricos:</b>	2012-2013
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Versión:</b>	2.0
<b>Fecha:</b>	06/2017

**ISGC-P10-04: Porcentaje de asignaturas del título con actividad dentro del Campus Virtual.**

<b>Código</b>	ISGC-P10-04
<b>Nombre:</b>	Porcentaje de asignaturas del título con actividad dentro del Campus Virtual.
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Relación porcentual entre el número de asignaturas vigentes del título que hacen uso docente del Campus Virtual de la UCA y la totalidad de asignaturas del título. Se entiende por uso docente del campus virtual cumplir unos criterios mínimos de uso efectivo: Publicado el Programa de la asignatura, actividades académicas dirigidas, materiales, tutorías virtuales (foros, etc.) y publicación de los criterios de evaluación.
<b>Cálculo:</b>	$\frac{\text{Número de asignaturas vigentes que cumplen criterios de uso efectivo del campus virtual}}{\text{Nº de asignaturas vigentes totales}} \times 100$
<b>Nivel de desagregación:</b>	Centro y Título
<b>Fuente:</b>	BBDD Campus Virtual
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	Cursos Moodle del Campus Virtual.
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Alta
<b>Históricos:</b>	Desde 2009-10
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad responsable del Campus Virtual UCA / Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Responsable:</b>	Unidad responsable del Campus Virtual UCA.
<b>Versión:</b>	2.0
<b>Fecha:</b>	06/2017