

PA08 - Proceso de gestión de servicios del Campus Virtual.

INDICE

PA08 - Proceso de gestión de servicios del Campus Virtual.....	1
1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS.....	3
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	4
7. ARCHIVO.....	4
8. RESPONSABILIDADES.....	4
9.FLUJOGRAMA.....	6

Anexos:

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
01	15/12/08	Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno
02	19/10/09	Versión aprobada por el Consejo de Gobierno

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
<ul style="list-style-type: none"> Comisión Técnica de Implantación del SGI de la UCA Vicerrectorado de Planificación y Calidad Gerencia Centros de la UCA Unidad de Evaluación y Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Evaluación y Calidad Vicerrectorado de Planificación y Calidad Gerencia Consejo de Gobierno de la UCA 	<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Gobierno de la UCA Consejo de Calidad de la UCA
		Consejo de Gobierno Fecha: 15/12/2008
Comisión Téc. de Implantación del SGI-UCA Fecha: 13/10/2009	Vicerr. de Planificación y Calidad Fecha: 13/10/2009	Consejo de Gobierno Fecha: 19/10/2009

1. OBJETO

Este proceso tiene por objeto definir las actividades que se realizan en el Centro a través de su Equipo Directivo, de las Comisiones y/o por áreas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de servicios ofrecidos por el Campus Virtual que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones de las que el centro es responsable.
- Analizar y presentar las necesidades de prestación de nuevos servicios en el marco de la enseñanza virtual en relación con las necesidades de las titulaciones.
- Proponer mejoras a los servicios que se prestan, para que estos se adapten a las nuevas necesidades y expectativas de las titulaciones y de los grupos de interés.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que correspondan y a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las actividades que desde el Centro, el Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente (VTIID) o el Campus Virtual se realizan para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que en el Centro se prestan para que se puedan desarrollar de forma conveniente todas las enseñanzas que se imparten en el mismo.

Implica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, por delegación de los responsables directos o formando parte de las comisiones u órganos de gobierno del centro, realizan las actividades descritas.

3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- RD. legislativo 2/2000 DE 16 de junio por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Contrato de las Administraciones Públicas. (validez 6 meses a partir del momento actual)
- RD. 1098/01 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de contratos de Administraciones Públicas. (pendiente de reforma).
- Ley 30/07 de 30 de octubre de Contrato del Sector Público
- Normativa de Contratación Administrativa de la UCA.
- Normativa reguladora de los Contratos – Programas.

4. DEFINICIONES

Campus Virtual: Conjunto de procesos y tecnologías que facilitan y permiten la enseñanza a través Internet de manera total o parcial.

Servicios campus virtual: todos los servicios que se prestan a través del Campus Virtual al profesorado, alumnos o titulación como son la creación de cursos, consultoría del uso, gestión de alumnos, nuevos módulos, cambios o adaptación de plataformas, nuevas plataformas complementarias, etc.

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Generalidades

El uso generalizado del campus virtual en la docencia universitaria ha alcanzado un alto grado de madurez. Su íntima imbricación en los procesos docentes la convierte en un factor fundamental, que ha de ser modelado de acuerdo a las necesidades de las titulaciones y de los Centros con agilidad y flexibilidad.

El Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente (VTIID) tiene la misión desarrollar el Campus Virtual integrando los servicios que le sean demandados por las titulaciones y Centros que conforman la Universidad.

En este escenario la Comisión de Garantía de Calidad del Centro identificará anualmente, en coordinación con los Departamentos implicados, los servicios necesarios para la realización de las actividades programadas en la planificación de la enseñanza - aprendizaje de las titulaciones que se imparten bajo la responsabilidad del centro. Este informe de necesidades de servicios contendrá la propuesta de nuevos servicios, modificaciones de los existentes, adaptaciones o eliminaciones, propuestas de concursos y convocatorias para cada centro, y cuantas acciones se consideren necesarias para el desarrollo de las titulaciones en relación con el campus virtual. Cada Comisión de Garantía de Calidad remitirá, con el VºBº de la Junta del Centro, al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente.

Desde el VTIID se realizará un análisis de las necesidades expresadas en el informe anterior en conjunción con los recursos existentes. De resultados de este análisis el VTIID realiza una propuesta de prestación de servicios a la Comisión de Garantía de Calidad. Esta propuesta, una vez negociada con la Comisión de Garantía de Calidad, conformará los servicios que se prestarán a la titulación por parte del Campus Virtual. Estos servicios podrán prestarse por unidades administrativas propias de la UCA o por empresas subcontratadas para ello.

En caso de no cubrirse las necesidades de servicios en las actuaciones anteriores, se informará a Junta de Centro sobre el asunto, derivándose de ello el envío, por parte del Decano/Director, de un informe a Gerencia y al VTIID comunicándole esta circunstancia y en que medida podría afectar a la docencia.

Las incidencias que pudieran producirse durante el desarrollo de la actividad académica serán resueltas por la Dirección del Campus Virtual. Esta Dirección realizará un informe final sobre las incidencias ocurridas y las soluciones adoptadas.

Al final del curso académico la Dirección del Campus Virtual realizará un informe de análisis y evaluación de los servicios prestados a la Titulación en el que se incluirán los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, estadísticas de uso y cualquier otra información que se considere relevante.

La Comisión de Garantía de Calidad elaborará, partiendo del informe de evaluación remitido por la Dirección del Campus Virtual y de la información que pudiera obtener desde los Departamentos y profesores implicados en la titulación, un informe

valorativo de la utilización del Campus Virtual, realizando las propuestas de mejora que considere necesarias. Las propuestas de acciones correctoras se comunicarán al VTIID y a los distintos grupos de interés.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y medición de este proceso se utilizarán, inicialmente, indicadores de satisfacción con los servicios, así como quejas y reclamaciones.

- ISGI_PA08_01 - Índice de satisfacción de los usuarios de los Servicios prestados
- ISGI_PA08_02 - Porcentaje de asignaturas del Título con actividad comprobada dentro del Campus Virtual.

7. ARCHIVO

Código	Identificación del Registro	Fecha (*)	Respons. (**)	T. (***)
RSGI-PA08-01	Informe de necesidades de servicios en el Campus Virtual en la Titulación	Junio año (-1)	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
RSGI-PA08-02	Propuesta de recursos de campus virtual para el desarrollo de las actividades formativas planificadas	Junio año (-1)	Vic. de Tecnologías de la Inform, e Innovación Docente	6 años
RSGI-PA08-03	Informe sobre consecuencias docentes de la ausencia de recursos de campus virtual y propuestas para minimizarlas	Julio Año (-1)	Comisión de Garantía de Calidad	6 años
RSGI-PA08-04	Informe final sobre incidencias utilización campus virtual	Mayo	Dirección Campus Virtual	6 años
RSGI-PA08-05	Informe de análisis y evaluación sobre la utilización del Campus Virtual en la titulación	Mayo	Dirección Campus Virtual	6 años
RSGI-PA08-06	Valoración de la utilización del Campus Virtual en la actividad formativa y propuestas de mejora.	Mayo	Comisión de Garantía de Calidad	6 años

(*) Fecha aproximada para disponer del documento y subirlo a la aplicación WEB.

(**) Responsable principal de la elaboración del documento

(***) Tiempo de conservación

8. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):

- Analizar la planificación docente y las necesidades de servicios relacionados con el Campus Virtual que serán necesarios para el desarrollo de las actividades formativas planificadas con el objetivo de que se pueda impartir la docencia con las debidas garantías.

- Revisar la propuesta de servicios de campus virtual recibida desde la VTIID para apoyar a las actividades formativas planificadas.
- Proponer el informe a la Junta de Centro sobre las consecuencias docentes de la ausencia de algún servicio de campus virtual y de las medidas tomadas para minimizar sus efectos sobre la actividad docente.
- Realizar la valoración del informe de evaluación de la Dirección de Campus Virtual sobre los servicios de campus virtual utilizados en la titulación y las propuestas de mejora que sean necesarias.

**Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente:
Campus Virtual.**

- Proporcionar a los Centros los servicios acordados para el desarrollo de la enseñanza de las titulaciones.
- Analizar la viabilidad de las solicitudes recibidas del conjunto de titulaciones para el Campus Virtual y planificar la mejor manera de dar respuesta a las mismas, frente a los recursos disponibles.
- Realizar la propuesta de servicios del Campus Virtual para el desarrollo de las actividades formativas de las titulaciones.
- Controlar la gestión del Campus Virtual funcionando como “ventanilla única”.

Dirección de Campus Virtual:

- Analizar y solucionar las incidencias con la gestión de los recursos del Campus Virtual para el desarrollo de la enseñanza de las titulaciones.
- Gestionar las demandas del profesora para el funcionamiento programado del Campus Virtual
- Análisis y evaluación de la utilización del Campus Virtual en el desarrollo de la actividad docente.

Decano / Director

- Remitir a la Gerencia y V. Ordenación Académica el informe a la Junta de Centro sobre las consecuencias de la ausencia de algún recurso del Campus Virtual y de las medidas tomadas para minimizar sus efectos sobre la actividad docente.

Departamentos:

- Analizar con la Comisión de Garantía de Calidad los recursos de Campus Virtual necesarios para el desarrollo de la docencia.

9.FLUJograma

PA08 - Proceso para la gestión de los servicios de Campus Virtual

