

FICHA DE PROCEDIMIENTO 		Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05
	Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo	Página: 1 de 12

Procedimiento P5.1

Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo

ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Descripción del procedimiento
 - 4.1. Recursos materiales
 - 4.2. Servicios de apoyo
 - 4.3. Personal de administración y servicios
5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
6. Normativa aplicable y otra documentación de referencia
7. Registros y otras evidencias del procedimiento
 - 7.1. Registro del SIGC
 - 7.2. Otras evidencias del procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Equipo de trabajo "SISCAL-UAM", Grupo de Trabajo de la CGC y Equipo Decanal	Comisión de Garantía de Calidad (CGC)	Junta de Facultad
	Fecha: 2021-11-30	Fecha: 2021-12-09

FICHA DE PROCEDIMIENTO 		Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05
	Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo	Página: 2 de 12

Resumen de cambios	
Número: 01	Fecha: 2021-12-09
Cambios introducidos <ul style="list-style-type: none"> • Versión inicial 	Motivo modificación <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del SIGC-UAM a la guía SISCAL para la acreditación de centros
Número: 02	Fecha: 2022-04-05
Cambios introducidos <ul style="list-style-type: none"> • Se reorganiza el punto 7. Registros en dos subapartados (7.1 Registro del SIGC y 7.2 otras evidencias de procedimiento) 	Motivo modificación <ul style="list-style-type: none"> • Distinguir entre aquellos documentos cuya generación y custodia corresponde al vicedecanato y la oficina de Calidad y aquellas evidencias del procedimiento que se generan y alojan en otras áreas de gestión académica

<p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p> 		<p>Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05</p>
	<p style="text-align: center;">Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p>	<p>Página: 3 de 12</p>

1. Objeto

El objeto de este procedimiento es definir los mecanismos que permiten identificar, diseñar, gestionar y mejorar los recursos materiales, los servicios de apoyo y el personal de administración y servicios de la Facultad de Ciencias para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

2. Alcance

Este procedimiento será de aplicación en todas las actividades realizadas para planificar, gestionar, determinar las necesidades y verificar la adecuación de los recursos materiales, los servicios de apoyo y el personal de administración y servicios a disposición de las enseñanzas oficiales que imparte la Facultad de Ciencias.

2.1. Recursos materiales:

Las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, etc.) y equipamiento y material necesario para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

2.2. Servicios de apoyo:

Son los prestados a los estudiantes y al PDI por la Unidad de Apoyo a la Docencia (formación docente, innovación docente y docencia digital) y los recogidos en la Carta Marco de servicios al estudiante UAM Orientación y atención al estudiante referidos a:

- Realización de estudios de grado
- Realización de estudios de máster
- Realización de estudios de doctorado
- Realización de estudios propios
- Internacionalización
- Enseñanza y acreditación de idiomas

<p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p> 		<p>Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05</p>
	<p style="text-align: center;">Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p>	<p>Página: 4 de 12</p>

- Actividades de investigación
- Atención a la discapacidad y a las necesidades específicas de apoyo educativo
- Bibliotecas
- Expedición de títulos universitarios
- Empleabilidad
- Otros trámites administrativos

2.3. Personal de Administración y Servicios:

Personal técnico y de gestión que presta servicios en la Facultad.

3. Responsabilidades

Los responsables que intervienen en dicho procedimiento son los siguientes:

3.1. A nivel de la Facultad:

- Decano o Decana y Equipo decanal (especialmente a través del Vicedecanato de Infraestructuras y Seguridad y del Vicedecanato de Investigación, Innovación y Transferencia).
- Administración-Gerencia.
- Junta de Facultad
- Comisión de infraestructuras (dependiente del Vicedecanato de Infraestructuras y Seguridad).
- Comisión de Biblioteca (dependiente del Vicedecanato de Investigación, Innovación y Transferencia).
- Departamentos.
- Los responsables de los diferentes servicios en la Carta Marco de servicios al estudiante UAM:
 - Área de Gestión Académica - Grado Oficial.
 - Área de Gestión Académica - Máster Oficial.
 - Oficina de Relaciones internacionales y movilidad - ORI.

<p>FICHA DE PROCEDIMIENTO</p> 		<p>Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05</p>
	<p>Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p>	<p>Página: 5 de 12</p>

- Biblioteca.
- Conserjería - Información.

3.2. A nivel de la Universidad:

- Dirección de Obras e Infraestructuras.
- Servicio de Mantenimiento de la UAM.
- Área de Calidad de los Servicios y Responsabilidad Social.
- Unidad de Apoyo a la Docencia.
- Tecnologías de la Información – Centro de Atención a Usuarios.
- Servicio de Personal de Administración y Servicios (PAS).
- Los responsables de los diferentes servicios en la Carta Marco de servicios al estudiante UAM:
 - Oficina UAM Estudiantes – Promoción y Atención Integral.
 - Sección de Acceso, Admisión y Traslado.
 - Centro de Estudios de Posgrado.
 - Escuela de Doctorado.
 - Centro de Formación Continua.
 - Servicio de Relaciones Internacionales y Movilidad – SERIM.
 - Servicio de Idiomas.
 - Área de Investigación.
 - Área de Atención a la Discapacidad de la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación.
 - Servicios Centrales de Biblioteca.
 - Oficina de Títulos.
 - Sección de Becas y Ayudas al estudio.
 - Oficina de Prácticas Externas y Empleabilidad – OPE.
 - Oficina de asistencia en materia de Registro.
 - Unidad de Información y Transparencia.
- Comisión de Coordinación Académica.

<p>FICHA DE PROCEDIMIENTO</p> 		<p>Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05</p>
	<p>Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p>	<p>Página: 6 de 12</p>

4. Descripción del Procedimiento

4.1. Recursos materiales:

El procedimiento comienza con la detección de necesidades de recursos materiales (instalaciones, equipamiento de laboratorios y aulas, equipos informáticos, software, material fungible, etc.) trasladadas por los departamentos o identificadas por el Vicedecanato de Infraestructuras y Seguridad y la Administración-Gerencia, quienes coordinan su recopilación.

Para dar respuesta a estas necesidades existen diferentes mecanismos:

- El Vicedecanato de Infraestructuras y Seguridad y la Administración-Gerencia elaboran un plan de acción anual en materia de infraestructuras, incluida propuesta económica, que se presenta para su aprobación en la Comisión de Infraestructuras de la Junta de Facultad.
- Una vez aprobada la propuesta, la Administración-Gerencia ejecuta las adquisiciones y contrataciones previstas que corresponden a la Facultad. Las inversiones decididas por el Rectorado son informadas en la Junta y ejecutadas directamente por los servicios centrales.
- La adquisición de pequeño equipamiento, material fungible y mantenimiento de espacios se va atendiendo a lo largo del curso por parte de la Administración-Gerencia con cargo al presupuesto aprobado.
- La provisión y mantenimiento de equipos informáticos se gestiona a través de TI, salvo el aula del Departamento de Matemáticas que cuenta con equipos propios.

A lo largo del curso se realiza un seguimiento de la ejecución de las diferentes acciones para detectar y corregir las posibles desviaciones. También es de vital importancia la colaboración del PAS de las Oficinas de Información que conoce de primera mano el estado de las instalaciones docentes y se encargan de la primera línea de comunicación con el Servicio de Mantenimiento de la Facultad.

<p>FICHA DE PROCEDIMIENTO</p> 		<p>Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05</p>
	<p>Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p>	<p>Página: 7 de 12</p>

A final del curso se lleva a cabo una revisión completa de las instalaciones por parte del Vicedecanato de Infraestructuras y Seguridad y la Administración-Gerencia para realizar durante el verano las actuaciones de mejora y mantenimiento necesarias.

La Comisión de Biblioteca tiene entre sus funciones informar sobre las actividades y servicios ofrecidos por la Biblioteca de Ciencias, así como estudiar propuestas de cancelación y adquisición de recursos bibliográficos de interés para la Facultad.

4.2. Servicios de apoyo:

4.2.1. Para el profesorado.

- Desde la Unidad de Apoyo a la Docencia se ofrece formación y apoyo a la docencia del profesorado de la UAM, ajustando cada edición en función de la evaluación realizada y de las necesidades transmitidas por los diferentes grupos de interés implicados, mediante varias propuestas o líneas de actuación:
 - El Programa de Formación Docente
 - Título de Experto o Experta en Metodología Docente Universitaria.
 - Título de Experto o Experta en Mentoría Universitaria.
 - Convocatoria anual de innovación docente
 - Jornadas de innovación docente.
 - Apoyo específico a la docencia digital mediante cursos online y/o seminarios virtuales sobre el uso de plataformas específicas, además del Centro de Atención a Usuarios (CAU) para resolver cualquier incidencia técnica.
- La Comisión de Coordinación Académica da el visto bueno a la convocatoria anual de proyectos de innovación docente y la propone al Consejo de Gobierno para su aprobación.
- La Comisión de Coordinación Académica es informada de todas estas actuaciones y da su visto bueno a aquellas que le corresponda, proponiendo al Consejo de Gobierno lo que deba ser aprobado (Programa DOCENTIA-UAM, Convocatoria de innovación docente...).

<p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p> 		<p>Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05</p>
	<p style="text-align: center;">Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p>	<p>Página: 8 de 12</p>

4.2.2. Para los estudiantes.

- La Carta Marco de servicios para los estudiantes cuenta con la certificación ISO. El seguimiento de los compromisos y la actualización de la Carta implica:
 - La publicación de los resultados del cumplimiento de los compromisos en el Portal de Transparencia de la Universidad de Madrid.
 - Dichos resultados se evalúan anualmente y del análisis de estos datos tiene lugar la implantación de mejoras.
 - El seguimiento de los compromisos de esta Carta Marco, conforme a los indicadores propuestos, se realiza por el Área de Calidad de los Servicios y Responsabilidad Social dependiente de la Gerencia de la Universidad Autónoma de Madrid.
 - Si de la implantación de medidas de mejora, cambios normativos u organizativos o cualquier otra circunstancia concurrente se derivaran modificaciones en los contenidos de los servicios, mejoras producidas en los procesos, superación de estándares marcados en los compromisos, modificaciones normativas sustanciales que afecten al contenido recogido en la Carta, o cualquier otra que se estime necesaria, se podrá actualizar el contenido de esta Carta de Servicios, siendo responsable el Área de Calidad de los Servicios y Responsabilidad Social dependiente de la Gerencia.
 - En cualquier caso, la Carta es revisada al menos cada dos años, con el fin de que los servicios definidos, los compromisos y los indicadores que aparecen en ella reflejen la realidad de las prestaciones ofrecidas por la Universidad.

4.3. Personal de administración y servicios:

El procedimiento comienza con la detección de necesidades de recursos humanos trasladadas por los servicios y/o los departamentos, así como las identificadas por la Administración-Gerencia, quien coordina su recopilación.

<p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p> 		<p>Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05</p>
	<p style="text-align: center;">Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p>	<p>Página: 9 de 12</p>

- Las necesidades detectadas se tienen en cuenta para la oferta, selección, contratación y dirección del personal de administración y servicios de la Facultad de Ciencias.
- La adecuación de la plantilla se garantiza a través del proceso de selección, conforme a la legislación vigente aplicable a los empleados públicos y con plena garantía de su adecuación a los perfiles requeridos en cada plaza. Existe definida y actualizada una relación de puestos de trabajo (RPT) para la Facultad de Ciencias, para el personal funcionario y laboral que la compone, que se encuentra en este [enlace](#).
- La UAM dispone de un [Servicio de Personal de Administración y Servicios](#) donde se detallan las diferentes actuaciones para la gestión del PAS (incluida la seguridad, salud y prevención de riesgo laborales, así como la acción social), e integra acciones para la formación del PAS, manteniendo actualizados sus conocimientos mediante la organización de determinados cursos todos los años.

5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Presupuesto ejecutado en obras/compra de mobiliario.
- Indicadores provenientes de la carta de Servicios de estudiantes:
 - Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5. (SEU-AGG.ESC).
 - Porcentaje de solicitudes de información sobre gestión y ordenación académica de estudios oficiales de Máster remitidas por correo electrónico a las Áreas de Gestión Académica de Máster Oficial de Facultades y EPS a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días, en relación con el total de solicitudes recibidas. (1.032. INF-AGM.GEN).
 - Número de encuestas recibidas de los estudiantes que han utilizado los servicios ofrecidos por el Área de Orientación y Atención y que han sido

<p>FICHA DE PROCEDIMIENTO</p> 		<p>Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05</p>
	<p>Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p>	<p>Página: 10 de 12</p>

puntuadas por el estudiante a partir de 4 en una escala de 1 a 5. (SEU-AGM.ESC).

- Indicadores ofrecidos desde el Portal UAMDATA:
 - Acceso, admisión y dedicación:
 - Estudiantes matriculados
 - Estudiantes a tiempo completo
 - Oferta de plazas
 - Nº total de solicitudes
 - Estudiantes de nuevo ingreso
 - Cobertura de plazas
 - Rendimiento:
 - Nº de estudiantes egresados SIIU
 - Tasa de rendimiento
 - Tasa de éxito
 - Tasa de abandono
 - Tasa de abandono del 1er año
 - Tasa de abandono del 2º año
 - Tasa de abandono del 3er año
 - Tasa de graduación
 - Tasa de eficiencia de egresados
 - Duración media de los estudios
 - Satisfacción:
 - Satisfacción de estudiantes con el título
 - Satisfacción de estudiantes con la asignatura
 - Satisfacción de estudiantes con las prácticas externas
 - Satisfacción del profesorado con el título
 - Satisfacción de estudiantes con el profesorado
 - Formación e innovación docente:

<p style="text-align: center;">FICHA DE PROCEDIMIENTO</p> 		<p>Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05</p>
	<p style="text-align: center;">Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p>	<p>Página: 11 de 12</p>

- Tasa de participación en actividades formativas
- Tasa de participación en proyectos de innovación docente

- Inserción laboral:
 - Tasa de empleo de egresados del título
 - Inserción Laboral
 - Dedicación al estudio
 - Desempleo
 - Muestra

- Docencia:
 - Tasa de profesores presentados en DOCENTIA respecto a los invitados.
 - Tasa de profesores presentados en DOCENTIA que superan la media.

6. Normativa aplicable y otra documentación de referencia

- Ley de contratos del sector público (Ley 9/2017 de 8 de noviembre).
- Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Convenio laboral de la UAM.
- Reglamento de régimen interno de la Junta de Facultad de Ciencias
- Presupuesto general de la UAM.
- Normativa relacionada con la contratación PAS.
- Decreto 27/1997, de 6 de marzo, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los Premios Anuales a la Excelencia y Calidad del Servicio Público en la Comunidad de Madrid.

FICHA DE PROCEDIMIENTO 		Código: P5.1 Edición: 2 Fecha: 2022-04-05
	Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo	Página: 12 de 12

7. Registros y otras evidencias del procedimiento

7.1 Registro del SIGC

No hay registros asociados a este procedimiento

7.2 Otras evidencias del procedimiento

Evidencia	Ubicación / Custodia	Público
Carta Marco de servicios para estudiantes UAM	Unidad de Calidad de los servicios	SI
Previsión anual de actuación en infraestructuras y presupuesto asociado	Gerencia/Vicedecanato de Infraestructuras	Restringido miembros Facultad (Anexos Junta de Facultad)
Presupuesto ejecutado en obras/compra de mobiliario	Gerencia/Vicedecanato de Infraestructuras	Restringido miembros Facultad (Anexos Junta de Facultad)