


 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 5: CÓMO EL CENTRO GESTIONA Y MEJORA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p> <p>P11- Procedimiento para la gestión de los recursos materiales y servicios</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

E03-P11 Informe de evaluación y propuestas de mejora

P11-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS										
Evidencias:										
E01-P11: Documento de análisis de necesidades										
E02-P11 Informe de resultados de los indicadores propuestos										
Indicadores										
IN44	Nº de incidencias relacionadas con el servicio de Conserjería del Centro.							Puntuación	5	
IN45	Porcentaje de asignaturas del título con actividad dentro del Campus Virtual.							Puntuación	76.8%	
Comentarios:										
- Las 5 incidencias reseñadas estaban relacionadas, 4 de ellos con la dotación y reparación de aseos del Campus, y la restante con la colocación de un extintor en la sede de un Departamento. Todas ellas fueron tramitadas y resueltas en el plazo de un día.										
- Un porcentaje elevado de asignaturas tienen actividad en el Campus Virtual de la Universidad de Huelva, fundamentalmente en el uso de la Plataforma Moodle.										
Resultados de las encuestas de satisfacción global del alumnado con el título - Curso 2014/15 (ítems relacionados con la gestión de los recursos materiales y servicios)										
GRADOS EN INGENIERÍA - ETSI										
	Agrícola	Eléctrica	Electrónica Ind.	Exp. Minas y Rec. Energ.	Forestal y del Medio	Informática	Química Ind.	Mecánica	MEDIA	

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 5: CÓMO EL CENTRO GESTIONA Y MEJORA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p> <p>P11- Procedimiento para la gestión de los recursos materiales y servicios</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

					Natural				
El equipamiento de las aulas disponibles para el Título	2,9	2,1	2,1	2,8	2,8	2,2	2,1	2,4	2,43
Las infraestructuras e instalaciones para el desarrollo del Título (equipamientos y servicio informático)	2,7	1,9	2,3	3,1	2,5	2,5	2,3	2,2	2,44
La biblioteca y sus bases de datos, redes, etc., están suficientemente dotados para facilitar el estudio	3,1	3,6	3,3	3,5	2,9	3,0	3,4	3,5	3,29



INFORME COMISIÓN:

La evaluación se realiza sobre los resultados que se extraen de las encuestas realizadas al alumnado matriculado en, al menos, una asignatura de cuarto curso.

Se puede observar que el nivel de satisfacción (en media) del alumnado respecto al equipamiento de las aulas disponibles para el título arroja un valor neutral (2,43 sobre 5,00). La pregunta que se realiza en la encuesta engloba tanto a las aulas en las que se imparten los contenidos teóricos como a las aulas en las que se desarrollan los contenidos prácticos (laboratorios docentes). En general, el equipamiento de las aulas de teoría es muy adecuado para la impartición de las clases. Las aulas disponen de todos los medios tecnológicos necesarios: mesas tecnológicas con ordenador, videoprojector, pantalla, equipo de sonido, etc.

El nivel de satisfacción con las infraestructuras e instalaciones para el desarrollo del Título (equipamientos y servicio informático) es similar, obteniéndose también un valor neutral (2,44 sobre 5,00).

La Comisión valora que la baja puntuación puede deberse al equipamiento de los laboratorios docentes ya que algunos de ellos se encuentran en edificios con infraestructuras antiguas en los que, a veces, se pueden producir pequeños fallos eléctricos. Además, entendemos que el alumnado no valore positivamente el equipamiento de los laboratorios docentes, por tratarse de un material que ya dispone de muchos años de uso. En este sentido, cabe resaltar que, en mayo de 2015, concluyó la obra del nuevo edificio de la ETSI que estará ubicado en el Campus de El Carmen, en el que están proyectados más de 65 laboratorios docentes y de investigación y, por tanto, se espera que, en breve, los estudiantes de la Escuela Técnica Superior

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 5: CÓMO EL CENTRO GESTIONA Y MEJORA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p> <p>P11- Procedimiento para la gestión de los recursos materiales y servicios</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

de Ingeniería disfruten de unas instalaciones y un equipamiento docente completamente nuevo.

Por último, es destacable el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios relacionado con la biblioteca, que se sitúa en un valor de 3,29 sobre 5,00.

Información derivada del proceso de gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

- 6 quejas relacionadas con la calefacción del aulario Alonso-Barba.

- 1 queja relacionada con el servicio de copistería.

- 2 quejas relacionadas con el equipamiento de aulas.

- 1 queja relacionada con Biblioteca / Ordenadores Aulario de Informática

- 2 quejas relacionadas con las instalaciones generales del Campus.

- 5 quejas relacionadas con pequeñas incidencias y arreglos gestionados por la Conserjería del Centro.

- 4 quejas relacionadas con el servicio de cita previa de la Secretaría del Centro.

- 2 sugerencias relacionadas con el aparcamiento en el Campus y gestión de aseos de un pabellón.

- 1 felicitación relacionada con la apertura de una Sala de Estudios en el Campus.



- 5 felicitaciones a la Secretaría del Centro relacionadas con el trabajo y servicios ofrecidos al alumnado.

- 1 felicitación relacionada con la difusión de información al alumnado de becas/ofertas de trabajo.

Observación: todas las evidencias de esta información están disponibles en el Proceso 9 de gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del SGIC.

Aspectos a valorar

- Los recursos materiales y servicios se gestionan de forma eficaz
- Los recursos materiales y servicios se adecuan a las necesidades del programa formativo
- Los recursos son adecuados en continuidad y calidad



 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 5: CÓMO EL CENTRO GESTIONA Y MEJORA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p> <p>P11- Procedimiento para la gestión de los recursos materiales y servicios</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

- El mantenimiento de los recursos materiales es adecuado
- Satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales existentes
- Servicios de Difusión de Información

Puntos fuertes:

En relación con la infraestructura y los recursos disponibles, el Centro dispone de las instalaciones adecuadas, tanto en el Campus de La Rábida como en el Campus de El Carmen, para impartir los títulos de Grado que oferta. Se considera que son adecuadas en número, distribución y equipamiento para el desarrollo de las actividades formativas y las metodologías de enseñanza-aprendizaje empleadas por el profesorado del Centro. En general, el equipamiento de las aulas de teoría es muy adecuado para la impartición de las clases. Estas aulas disponen de todos los medios técnicos necesarios: mesas tecnológicas con ordenador, videoprojector, pantalla, equipo de sonido, etc. En relación a las instalaciones donde los estudiantes realizan la parte práctica de las asignaturas, el Centro cuenta con un total de 41 laboratorios docentes y 11 aulas de informática, en los que realizan las prácticas de forma adecuada, en grupos reducidos que permiten ofrecer una mayor atención al alumnado. No obstante, aunque las infraestructuras y el equipamiento se pueden considerar adecuados para las características del título, el hecho de estar en un proceso de traslado a un nuevo edificio ha provocado que, en aras a ser prácticos y sostenibles económicamente, no se haya realizado una renovación de los equipos como hubiese sido deseable.

La Escuela cuenta con una Comisión de Infraestructura formada por miembros de todos los colectivos de la Escuela (profesorado, estudiantes y PAS). Una de principales funciones de esta Comisión es la de valorar el estado de las infraestructuras y equipamiento docente para impartir los títulos del Centro y proponer propuestas de mejora. Fruto del estudio realizado por esta Comisión, se han realizado mejoras en la infraestructura, servicios y

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 5: CÓMO EL CENTRO GESTIONA Y MEJORA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p> <p>P11- Procedimiento para la gestión de los recursos materiales y servicios</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---



recursos que han optimizado las condiciones en las que se imparte el título.

Otros aspectos valorables en relación con las infraestructuras y los recursos son:

- Amplísimo uso de herramientas virtuales y plataforma moodle para la impartición de las asignaturas.
- Mejora continua de la aplicación informática de creación de guías docentes (GuíaMe).
- Alto nivel de satisfacción de nuestros alumnos con la Biblioteca Universitaria y los servicios que ofrece.
- Aplicación informática específica del Centro para la gestión y reserva de sus aulas, disponible y accesible a través de su página web.
- El número de personal de administración y servicios en relación al número de profesores del Centro es adecuado.
- Aumento del número de salas de descanso y de espacios para almorzar alimentos calientes traídos de casa.
- Adecuación de espacios para el estudio y trabajo en grupo en los que se necesite hablar y no sea prioritario mantener silencio.
- Acondicionamiento de las aulas ubicadas en el edificio Vicente Rodríguez Casado, instalando todos los recursos necesarios (mesa tecnológica, videoprojector, etc.).

En relación con los servicios de orientación académica y profesional, el Centro realiza una importante labor para que sus estudiantes estén puntualmente informados académica y profesionalmente. Entre los aspectos más destacables, se pueden enumerar los siguientes:

- Estrecha relación y cooperación con la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Huelva para ofertar a los estudiantes de primer curso de Grado el Curso de Formación en Competencias Informacionales. Este curso está enmarcado en el Proyecto UniCI2 - "FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS: aprende a buscar, evaluar y utilizar información", y pretende formar al estudiante en la búsqueda de información a través de recursos electrónicos.
- Información, por parte de los coordinadores de Grado, sobre aspectos académicos de la titulación. En este ámbito, cabe destacar las charlas que,



 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 5: CÓMO EL CENTRO GESTIONA Y MEJORA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p> <p>P11- Procedimiento para la gestión de los recursos materiales y servicios</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

cada curso académico, se imparte a los estudiantes que deben elegir su itinerario académico en el siguiente curso.

- Información, por parte de la Dirección del Centro y de los Directores de los Másteres Oficiales, sobre la oferta académica de Posgrado de la Escuela y de la Universidad de Huelva. En este ámbito, cabe destacar las charlas que, cada curso académico, se imparte a los estudiantes de último curso para que tengan toda la información de los estudios de Posgrado que pueden cursar cuando concluyan sus estudios de Grado.
- Presentación, en el propio Centro, de convocatorias de becas y ofertas de empleo a los estudiantes de la Escuela.
- Realización de talleres relacionados con la inserción laboral (preparación de entrevistas de trabajo, redacción del CV, etc.).
- Amplia participación en el Foro del Empleo que organiza el Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Extensión Universitaria de la Universidad de Huelva, en el que se invitan a empresas del sector para que informen a los estudiantes y recojan sus CV.
- Amplia y continua información al alumnado de becas/ofertas de trabajo a través de correo electrónico, página web y redes sociales.

Entre los servicios que ofrece el Centro a su comunidad universitaria (alumnado, profesorado, PAS) se encuentran los destinados a publicar y difundir toda la información relacionada con la impartición de sus titulaciones, que engloba una gran variedad de medios de difusión como:

- **Página web del Centro.** Respecto a la página web (<http://www.uhu.es/etsi/>) hay que destacar que está en continuo proceso de mejora. Desde el curso el curso 2013/14 se ha estado trabajando de forma intensiva para mejorar aspectos de usabilidad, navegación más intuitiva, aplicación de las últimas herramientas tecnológicas para su gestión y mantenimiento. De esta forma, durante el primer cuatrimestre del curso 2014/15, se habilitó una nueva versión de la página web que ha tenido gran aceptación en nuestra comunidad universitaria, tal y como ha quedado constancia con las felicitaciones recibidas al respecto. Se trata de una página con un diseño *responsive* y, por tanto, completamente accesible desde dispositivos móviles.
- **Redes Sociales.** Sin duda, las redes sociales (especialmente Facebook y Twitter) tienen una gran aceptación entre la población juvenil. La Escuela

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 5: CÓMO EL CENTRO GESTIONA Y MEJORA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p> <p>P11- Procedimiento para la gestión de los recursos materiales y servicios</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

ha sabido adaptarse a esta circunstancia y ofrece información a sus estudiantes a través de estas dos redes sociales (



<https://www.facebook.com/Escuela-T%C3%A9cnica-Superior-de-Ingenier%C3%ADa-Universidad-de-Huelva-160605473967785/> y

https://twitter.com/etsi_uhu). Actualmente, la página de la ETSI en Facebook tiene 967 seguidores.

- **Listas de distribución de correos electrónicos.** Otro de los grandes medios de difusión son los correos electrónicos. En este sentido, la Escuela gestiona una lista general para el PDI y PAS, otra general para los estudiantes y, además, una lista de distribución para cada titulación con el objeto de enviar información más específica y de interés para cada Grado. La Dirección de la Escuela, a través de sus Subdirecciones y Secretaría del Centro, hace uso de forma continuada de estas listas de correo para la comunicación de información de interés de cualquier ámbito relacionado con la Escuela
- **Grupos de WhatsApp.** Se ha creado un grupo de WhatsApp con los/as delegados/as de las titulaciones, permitiendo una comunicación rápida y eficiente con ellos y, por extensión, con todos los estudiantes del Centro. Además, se ha creado otro grupo con los estudiantes colaboradores para facilitar la organización actividades

Cabe destacar también otros servicios que están funcionando muy bien en nuestro Centro y están teniendo gran aceptación:

- **Espacio Web dedicado a las Quejas-Reclamaciones-Sugerencias-Felicitaciones.** Los mecanismos existentes para presentar una queja, reclamación, sugerencia o felicitación son visibles y de fácil acceso. Están centralizados y agrupados en un espacio web específico al que se accede desde la página principal y desde donde se ofrece una descripción del procedimiento de presentación y gestión de las mismas. En este sentido hay que señalar que el uso de este servicio ha aumentado considerablemente en el curso 2014/15 (38) respecto al número registrado el curso 2013/14 (6) (<http://www.uhu.es/etsi/secretaria/presentacion-de-quejasreclamacionessugerenciasfelicitaciones/>)
- **Ventanilla Virtual.** Además del Servicio de Quejas-Reclamaciones-Sugerencias-Felicitaciones, también accesible desde la página principal de la

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 5: CÓMO EL CENTRO GESTIONA Y MEJORA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p> <p>P11- Procedimiento para la gestión de los recursos materiales y servicios</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---

Escuela, existe un Servicio de Ventanilla Virtual destinado a resolver dudas o incidencias personales del alumnado, relacionadas con la Secretaría del Centro y que no se corresponden con quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones. Este servicio tiene gran aceptación y es muy utilizado por el alumnado, como lo demuestra el hecho de que en el curso 2014/15 se han recibido 477 solicitudes el curso 2014/15 y 172 en lo que llevamos de curso a fecha de diciembre de 2015 (<http://www.uhu.es/etsi/secretaria/consultas-secretaria/>).

- **Cita Previa.** Se trata de un servicio para reservar cita para realizar cualquier gestión de secretaría. La inclusión de este servicio ha mejorado notablemente la atención de los estudiantes en la secretaría del Centro (<http://www.uhu.es/etsi/citanet/>)



Puntos débiles:

- Se han recibido varias solicitudes de reparación de pequeñas infraestructuras que han sido comunicadas por el espacio web dedicado a interponer quejas-reclamaciones-sugerencias-felicitaciones.
- El número de actividades relacionadas con la orientación profesional de los estudiantes es mejorable.
- Los estudiantes disponen de poca capacidad en el correo institucional de la Universidad de Huelva.
- Escasa comunicación entre los propios estudiantes de la Escuela.
- Medios tecnológicos y audiovisuales de la Sala de Grados del edificio Torreumbría.
- El crecimiento del número de titulaciones en nuestro Centro hace necesario disponer de un mayor número de aulas con servicios y recursos adecuados para la impartición de la docencia.

Propuestas de mejora:

Temporalización:

Responsable:

 <p>Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p>DIRECTRIZ 5: CÓMO EL CENTRO GESTIONA Y MEJORA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS</p> <p>P11- Procedimiento para la gestión de los recursos materiales y servicios</p>	 <p>Universidad de Huelva</p>
--	---	---