

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Código: PRA-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha: Octubre 2020	
		Página 1 de 8	

Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios

Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO

Histórico de cambios

Versión	Fecha	Modificaciones
v.1.0	Febrero 2020	Edición inicial
v.2.0	Abril 2020	Eliminación de normativa derogada/no pertinente
v.3.0	Octubre 2020	Definición Carta de Servicios Pto 8. Cambio Reunión anual CGIC AI por Revisión SGIC Comité Calidad Pto 6.1. Eliminación del texto "Procedimiento general de Sugerencias y Quejas de la UZ https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action " y añadir el texto "Incidencias sobre recursos materiales y servicios comunicadas en aplicación del PRA-008 No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas."

ELABORADO POR: Responsable Calidad EUPLA	REVISADO POR: Comité de Calidad EUPLA	APROBADO POR: Director EUPLA
Cristina Belloso Olave	César Asensio Chaves Secretario Comité de Calidad	Martin Orna Carmona

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Código: PRA-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha: Octubre 2020	
		Página 2 de 8	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la EUPLA para:

- Detectar e identificar las necesidades de recursos materiales y servicios para contribuir a la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes y, en general, al desarrollo satisfactorio de los programas formativos del centro.
- Planificar la adquisición de recursos y actuaciones de los servicios en función del presupuesto y de la prioridad.
- Gestionar los recursos materiales y las prestaciones de los servicios.
- Mejorar continuamente la gestión de los recursos materiales y las prestaciones de los servicios para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales y los servicios a los órganos que corresponda y a los distintos Grupos de Interés.

Así se asegura que las actuaciones realizadas en la EUPLA, tanto en gestión académica como en gestión administrativa, se desarrollan con las necesarias garantías de seguridad y de adecuación al desempeño que las justifica, posibilitando la consecución de los logros de calidad demandados por el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la EUPLA.

Clasificación del procedimiento: Apoyo.

2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las actividades que la EUPLA realiza para la gestión de los recursos materiales, así como a todas las actividades realizadas por los servicios administrativos, técnicos y de apoyo a la docencia.

- **Recursos materiales:** las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías, etc.) en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como la gestión del equipamiento, material científico y técnico necesario para este proceso.
- **Servicios administrativos, técnicos y de apoyo a la docencia:** Conserjería, Secretaría, Laboratorios, Taller de Impresión y Edición y Biblioteca, cuya prestación es competencia directa de la EUPLA.

3. NORMATIVA

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

4. DEFINICIONES

- **Carta de Servicios:** Documento que expone los servicios que la EUPLA pone a disposición de los usuarios. Es un instrumento que posibilita el avance hacia una prestación de servicios más eficaz, eficiente y participativa, situando a las personas usuarias en el centro de sus decisiones ya que informa a los usuarios sobre los servicios prestados desde la EUPLA, sobre

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Código: PRA-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha: Octubre 2020	
		Página 3 de 8	

los derechos de los usuarios en relación con esos servicios y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Es un documento que implica una sistemática en la gestión y contribuye a la consolidación de una cultura de mejora continua.

5. RESPONSABLES

La responsabilidad principal corresponde al Director de la EUPLA.

Otros agentes de este procedimiento:

- Equipo de Dirección
- Comité de Calidad
- Todos los responsables de las áreas de trabajo del Personal de Administración y Servicios (PAS)
- El Personal Docente e Investigador (PDI)

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Gestión de los Recursos Materiales

La gestión de los recursos materiales es una competencia del Equipo de Dirección de la EUPLA. Estos recursos materiales incluyen las instalaciones en las que se desarrolla el proceso de enseñanza- aprendizaje, así como el equipamiento, material científico, técnico, informático, etc. necesario.

El Director, o persona en quien delegue, asume la labor de identificación de necesidades de los recursos materiales.

Para proceder a esa identificación se tendrá en cuenta la siguiente documentación inicial:

- Carta de Servicios de la EUPLA <https://eupla.unizar.es/servicios/carta-de-servicios>.
- Listado de las instalaciones del centro <https://eupla.unizar.es/servicios/instalaciones>
- Horarios del curso <https://eupla.unizar.es/asuntos-academicos/calendario-y-horarios>
- Calendario de exámenes <https://eupla.unizar.es/asuntos-academicos/examenes>
- Calendario de actividades académicas <https://eupla.unizar.es/asuntos-academicos/resumen-de-actividades>
- Calendario de actividades culturales <https://eupla.unizar.es/cultura-y-deporte/actividades>
- Programa de Actuación de la Dirección del Centro.
- Información acerca de la satisfacción de los grupos de interés (procedimientos Q222 y Q223)
- Normativa aplicable sobre el procedimiento de contratación de suministros, obras y prestación de servicios. Ley 9/2017, Bases de ejecución del presupuesto.

La identificación de necesidades de los recursos se realizará conforme al entorno normativo y a las políticas y objetivos de la EUPLA, las propuestas de mejora indicadas en el Informe de Gestión y Programa de Actuación que elabora anualmente la Dirección, el presupuesto anual asignado,

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Código: PRA-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha: Octubre 2020	
		Página 4 de 8	

así como a los programas y convocatorias en los que se pueda participar desde la EUPLA para mejorar los recursos económicos.

Para necesidades específicas por parte de PAS o PDI, será necesaria la aprobación inicial por parte de la Dirección, que comprobará la idoneidad de la adquisición y requisitos técnicos de la misma.

Si la EUPLA cuenta con recursos suficientes, el Equipo de Dirección valorará la conveniencia de asumir el coste de las necesidades. Posteriormente será el Director quien formule la propuesta de gasto.

En caso de que no sea concedida la solicitud, se archivará y se detallará esta incidencia en el siguiente Informe de Gestión.

Conforme a la normativa de contratación y ejecución presupuestaria, el personal de Secretaría procederá a realizar los trámites administrativos para la adquisición de los recursos que se haya determinado, informando del resultado de los mismos al petitionerio de la solicitud y al Director. Una vez recibida, el petitionerio será el responsable de la comprobación de la adquisición y la puesta en explotación de dichos recursos.

El Equipo de Dirección verificará si los recursos son adecuados y suficientes, y en caso contrario revisará la planificación de las actuaciones futuras a realizar, incluyéndolo en dicho caso en el Programa de Actuación.

A través de las siguientes encuestas y medios, se obtendrá la información sobre la valoración de los usuarios de los recursos materiales y servicios que gestiona el Centro:

- Encuestas que la UZ realiza a los diferentes colectivos universitarios, estudiantes, PAS y PDI del Centro y cuyos resultados se publican en la web de la UZ (<https://encuestas.unizar.es/>). Los resultados servirán como documentación de interés para elaborar los Informes de Evaluación de la Calidad y de los Resultados del Aprendizaje.
- Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Alegaciones para la mejora del Título.
- Sugerencias de mejora que se reciban de los coordinadores de la titulación y que se incluyan en los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales del Centro
- Sugerencias de mejora que se reciban de los tutores y mentores a través del Plan de Orientación Universitaria (POU).
- Incidencias sobre recursos materiales y servicios comunicadas en aplicación del PRA-008 No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.

Los responsables de la administración, coordinación de las Titulaciones oficiales, y coordinación del POU del centro facilitarán los datos de las encuestas y otros medios de información al Equipo de Dirección, quien valorará la suficiencia y fiabilidad de estos datos para poder proceder al análisis de los resultados, a la vez que verificará si los recursos son adecuados. En caso contrario revisará en lo necesario la planificación de actuaciones sobre los mismos.

Los Coordinadores informarán a la Dirección sobre todas las quejas y sugerencias que se reciban.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Código: PRA-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha: Octubre 2020	
		Página 5 de 8	

El Director, dará cuenta de los resultados de este procedimiento a través de Informe de gestión de la Dirección del centro.

6.2. Gestión de los Servicios

El proceso de gestión de los servicios propios de la EUPLA es una competencia del Equipo de Dirección que será quien realice la labor de definición de los objetivos de los mismos.

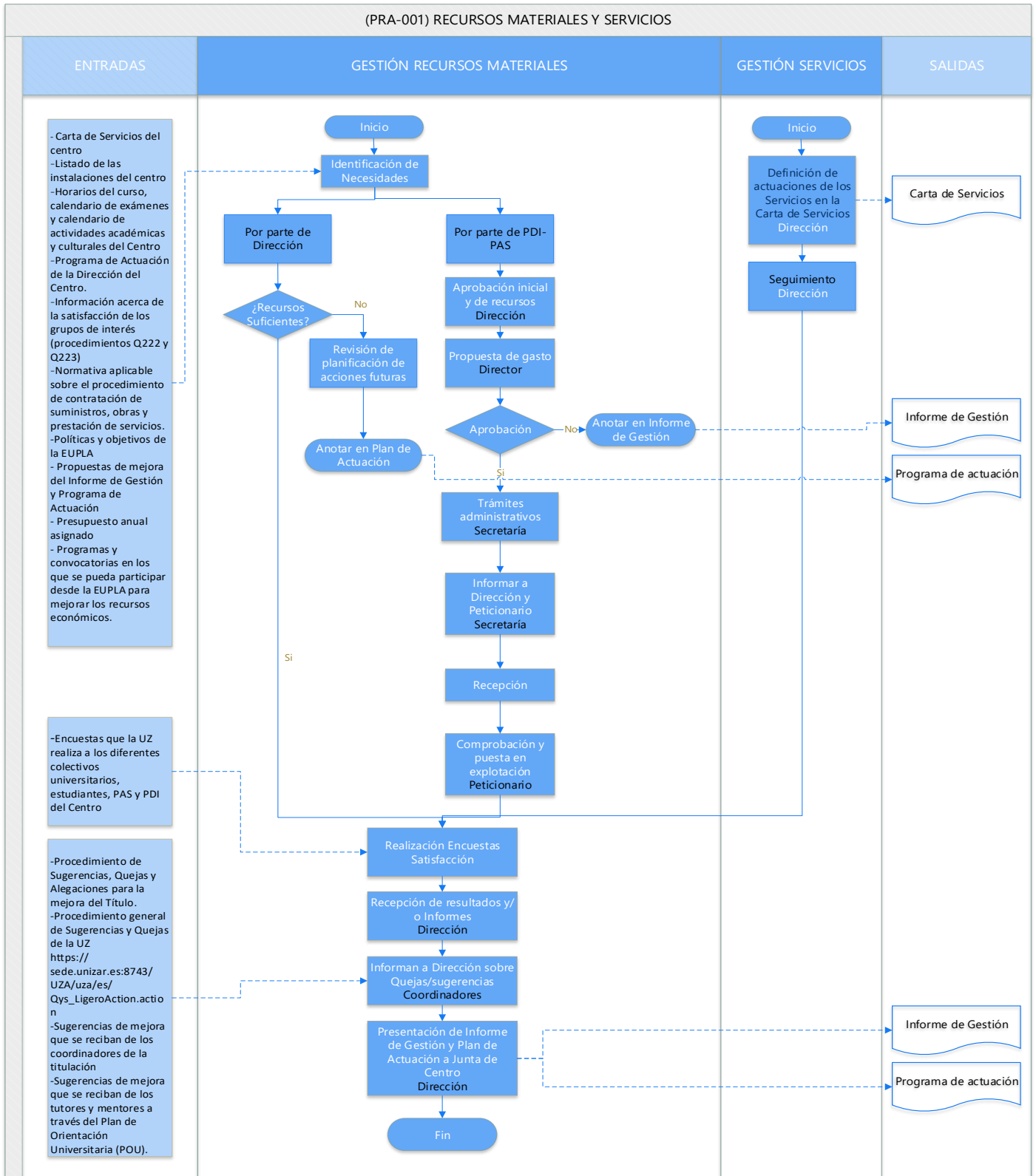
Esta tarea la realizará dentro del entorno normativo y conforme a las políticas y objetivos la EUPLA y de la Universidad de Zaragoza.

El Equipo de Dirección realizará la definición de actuaciones de los servicios prestados por la EUPLA y será el responsable de la elaboración de la Carta de Servicios. La elaboración, desarrollo, seguimiento y control de la carta de servicios se realizará conforme a lo establecido por los órganos de gestión administrativa de la EUPLA.

Todas las áreas de servicio de Centro deberán adecuar sus actividades conforme a lo establecido en el Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro y sus procedimientos, de acuerdo con la normativa de la Universidad de Zaragoza y la propia de la EUPLA y teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.

La información sobre la valoración de los servicios y la rendición de cuentas se realizará según lo explicado en la Carta de Servicios de la EUPLA.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO

El calendario de actuaciones sobre la gestión de los recursos se ajustará a los compromisos del Programa de Actuación del Equipo Directivo para cada año académico.

El seguimiento de los resultados del proceso de gestión de los servicios se realizará anualmente de acuerdo con el calendario que se haya establecido en la Carta de Servicios en vigor. El análisis de estos resultados se realizará a través del Comité de Calidad, siguiendo el procedimiento establecido por la EUPLA y los compromisos adquiridos en la Carta. El informe anual de resultados de la carta de servicios se incorporará en el Informe de Gestión y Programa de Actuación de la Dirección.

INDICADORES.

1. I-PRA-001-01. Puestos en aulas: Nº de estudiantes matriculados / Nº de puestos de uso simultáneo al día en las aulas de mobiliario.
2. I-PRA-001-02. Puestos en laboratorios: Nº de estudiantes matriculados en titulaciones que exijan el uso de laboratorios / Nº de puestos en los laboratorios de uso simultáneo.
3. I-PRA-001-03. Puestos en bibliotecas: Nº total de estudiantes matriculados / Nº total de puestos en biblioteca.
4. I-PRA-001-04. Puestos de ordenadores: Nº total de estudiantes matriculados / Nº total de puestos en la sala de ordenadores.
5. I-PRA-001-05. Número de incidencias, reclamaciones, sugerencias, oportunidades, propuestas, etc. derivadas de la aplicación del procedimiento.
6. I-PRA-001-06. Gastos de Inversión sobre el total de gastos corrientes: (Gastos de inversión/Total de gastos corrientesx100)
7. I-PRA-001-07. Resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes (Bloque D), PDI (Bloque D) y PAS (Bloque B)

Tabla resumen: (para cada indicador)

Nº	Responsable	Forma de seguimiento	Periodicidad
1	Equipo de Dirección	Revisión SGIC Comité Calidad	Anual
2	Equipo de Dirección	Revisión SGIC Comité Calidad	Anual
3	Equipo de Dirección	Revisión SGIC Comité Calidad	Anual
4	Equipo de Dirección	Revisión SGIC Comité Calidad	Anual
5	Equipo de Dirección y Coordinadores	Revisión SGIC Comité Calidad	Anual
6	Secretaría	Revisión SGIC Comité Calidad	Anual
7	Equipo de Dirección	Revisión SGIC Comité Calidad	Anual

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	Código: PRA-001	
		Versión: 3.0	
		Fecha: Octubre 2020	
		Página 8 de 8	

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos que se derivan de este procedimiento son los informes de seguimiento de compromisos de la carta de servicios y las actas con los acuerdos tomados en Junta de Centro a resultas de las propuestas y recomendaciones recogidas en los mismos.

Los informes y actas son documentos públicos disponibles en la web del centro, y serán custodiados en formato en papel o digital por los profesores secretarios del centro y se archivarán y registrarán conforme al procedimiento PRA_002 Control y registro de la documentación.