Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios

Índice

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

Histórico de cambios

Nº de revisión	*Fecha*	*Modificación*
v1.0	Mayo 2024	Edición inicial
V1.1	Enero 2025	Cambio en los indicadores y en los enlaces

ELABORADO POR: Responsable del SIGC	**REVISADO POR:** Comité de Calidad	**APROBADO POR:** Decano
Patricia Eugenia Almaguer Kalixto Delegada del Decano de Investigación y Calidad	José Jesús de Val Arnal Profesor secretario	José Alberto Nicolás Bernad Decano

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

7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (FCST) 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 las actuaciones de los servicios en función del presupuesto y de la prioridad.

- Gestionar los recursos materiales y las prestaciones de los servicios.

- Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales y de los servicios a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

El objetivo final es la mejora continua de la gestión de los recursos materiales y de la prestación de los servicios, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.

Clasificación del procedimiento: Apoyo

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que el centro realiza para la gestión de los recursos materiales, así como para la prestación de los servicios administrativos, técnicos y de apoyo a la docencia.

No todos los recursos materiales dependen del centro. La gestión y adquisición del material para la docencia depende principalmente de los departamentos.

3. NORMATIVA

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno por el que se fijan las Directrices para la gestión de espacios de uso docente e investigador y de instalaciones y equipamiento científico-técnico.
- Instrucción de 26 de mayo de 2023 de la gerencia de la Universidad de Zaragoza por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.

7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a

CSV: 7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 9
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
JOSE JESUS DE VAL ARNAL	Profesor Secretario de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 13:44:00
JOSE ALBERTO NICOLÁS BERNAD	Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 14:55:00
PATRICIA EUGENIA ALMAGUER KALIXTO	Delegada del Decano de Investigación y Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	21/03/2025 16:25:00

4. DEFINICIONES

Carta de Servicios: documento que recoge los servicios que presta el centro, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios prestados y los compromisos de calidad sobre su prestación, posibilitando que los usuarios y la sociedad en general los conozcan.

Recursos materiales: hace referencia tanto a las instalaciones del centro (aulas, salas, seminarios, puestos de lectura en biblioteca, salón de actos, despachos de profesores, jardín exterior, vestíbulos, pasillos del edificio, etc.), así como el equipamiento y el material utilizado para el desarrollo de las actividades formativas.

Servicios administrativos, técnicos y de apoyo a la docencia: lo conforman los servicios que se desarrollan en la conserjería, secretaría, biblioteca y taller de impresión y edición, cuya prestación es competencia directa del centro.

5. RESPONSABLES

- Decano/a
- Equipo de dirección
- Administrador/a
- Comité de Calidad
- Comisión de Calidad de los Servicios
- Responsables de las áreas de trabajo del PTGAS

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Gestión de los recursos materiales

La gestión de los recursos materiales es una competencia del equipo de dirección del centro, que verificará, para cada curso académico, si los recursos son adecuados y suficientes para la impartición de todas las actividades formativas previstas en las titulaciones ofertadas. Tras la aprobación de la ordenación académica del curso siguiente, el profesor secretario del centro gestionará la asignación de los espacios para la docencia.

El/la Decano/a, o persona en quien delegue, asume la labor de identificación de las necesidades referidas a los recursos materiales, detectadas tanto a través de las propuestas de mejora que se generen tras los diferentes análisis de la información del

7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a

SIGC, como de las solicitudes tramitadas por los canales de comunicación establecidos en el centro.

Esta tarea se realizará conforme al entorno normativo y a las políticas y objetivos de la FCST, las propuestas de mejora indicadas en los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones del Centro, el Informe de Gestión y Programa de Actuación Anual, el presupuesto anual asignado a la Unidad de Planificación (UP) del centro, así como a los programas y convocatorias de la Universidad de Zaragoza (UZ) en los que se pueda participar para ampliar los recursos del centro.

También se tendrá en cuenta la siguiente documentación:

- Directorio de las instalaciones del centro
- Ordenación académica del centro
- Quejas, sugerencias y propuestas recibidas

Una vez detectada la necesidad de mejora, el equipo de dirección, junto con el/la administrador/a del centro, valoran la prioridad y los requisitos, administrativos y económicos, que son necesarios para cubrirla.

Si el centro cuenta con recursos suficientes para acometer las actuaciones relacionadas con las necesidades detectadas, el negociado de asuntos administrativos informará al Equipo de Dirección sobre la disponibilidad de crédito, de acuerdo a los informes que, si fuera necesario, habrá solicitado a los servicios centrales de la UZ: Unidad Técnica de Construcciones y Energía, Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Servicio de Informática y Comunicaciones, Unidad de Seguridad, etc.

En caso de aprobarse la realización de cualquier actuación, y conforme a la normativa de contratación y ejecución presupuestaria, el negociado de asuntos administrativos procederá a realizar los trámites para la adquisición de los recursos que se haya determinado y garantizará la dotación y puesta en explotación de dichos recursos.

Si la propuesta para cubrir las necesidades detectadas, o parte de las mismas, no puede ser asumida por el centro, se solicitará financiación a la UZ. En caso de que no sea concedida la solicitud de financiación, e archivará y se detallará esta incidencia en el siguiente Informe de Gestión Anual.

El Decano dará cuenta de las actuaciones realizadas periódicamente en las sesiones de Junta de Facultad y, finalmente, se recogerán en el Informe de Gestión anual. Asimismo, se informará a los/las coordinadores/as de cada titulación, para que se tengan en cuenta en el seguimiento de las acciones recogidas en los PAIM. Aquellas actuaciones que continúen en fase de ejecución se reflejarán en el Programa de Actuación del curso siguiente.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a
7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a

6.2. Gestión de los Servicios

El proceso de gestión de los servicios propios de la FCST es una competencia de el/la Administrador/a, que será quien realice la labor de supervisión del funcionamiento de los mismos.

Esta tarea la realizará dentro del entorno normativo y conforme a las políticas y objetivos de la FCST y de la UZ.

Los servicios existentes actualmente, propios de la FCST y que requieren personal técnico específico son:

- **Secretaría:** es el órgano de gestión del centro que se ocupa de la prestación de los servicios académicos, administrativos y de apoyo a los órganos de gobierno de la FCST, estando estructurada en tres áreas o negociados (académico, administrativo y de calidad) que atienden las tareas que se relacionan con su ámbito de competencia.
- **Conserjería:** se ocupa de las funciones principales de atención y control de los accesos, información al público y mantenimiento elemental de las instalaciones.
- **Taller de impresión y edición:** presta servicios de fotocopias, encuadernación, impresión y venta de materiales docentes de las asignaturas impartidas en el centro.

Además, en el centro se ubican otros servicios y unidades:

- **Biblioteca:** servicio que gestiona los recursos de información para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua en el centro.
- **Servicio de Informática y Comunicaciones:** servicio centralizado de la UZ que cuenta con una persona de apoyo en el centro.

Para proceder a la identificación de necesidades de mejora se tendrá en cuenta la siguiente información:

- Resultados de los apartados correspondientes de las encuestas de satisfacción con las titulaciones, que la UZ realiza a los diferentes colectivos universitarios, estudiantes, PTGAS y PDI del centro. Estos resultados se reflejan en los Informes de Calidad anuales de las titulaciones del centro y se publican en la web de la UZ (https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas).
- Encuesta de satisfacción con la calidad de los servicios (https://atenea.unizar.es).
- Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título (https://estudios.unizar.es/pdf/procedimientos/q231.pdf).
- Procedimiento de sugerencias, quejas y felicitaciones de carácter general. (https://sede.unizar.es/?app=qys).

7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a

- 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).
- Carta de servicios de la FCST. Disponible en: https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/cs_ESA

El/la Administrador/a realizará la definición de actuaciones de los servicios prestados por el centro y será el/la responsable, junto a la Comisión de Calidad de los Servicios, 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 en el procedimiento *PRE_01.2.1* aprobado por la Gerencia de la Universidad de Zaragoza (https://inspeccciongeneral.unizar.es/sites/inspeccciongeneral/files/archivos/calidad_mejora/pre_01_2/pre_01_2_1.pdf).

Todas las áreas de servicio de la FCST deberán adecuar sus actividades conforme a lo establecido en el SIGC del centro (http://fcst.unizar.es/node/1255) y sus procedimientos, de acuerdo con la normativa de la UZ y la propia del centro.

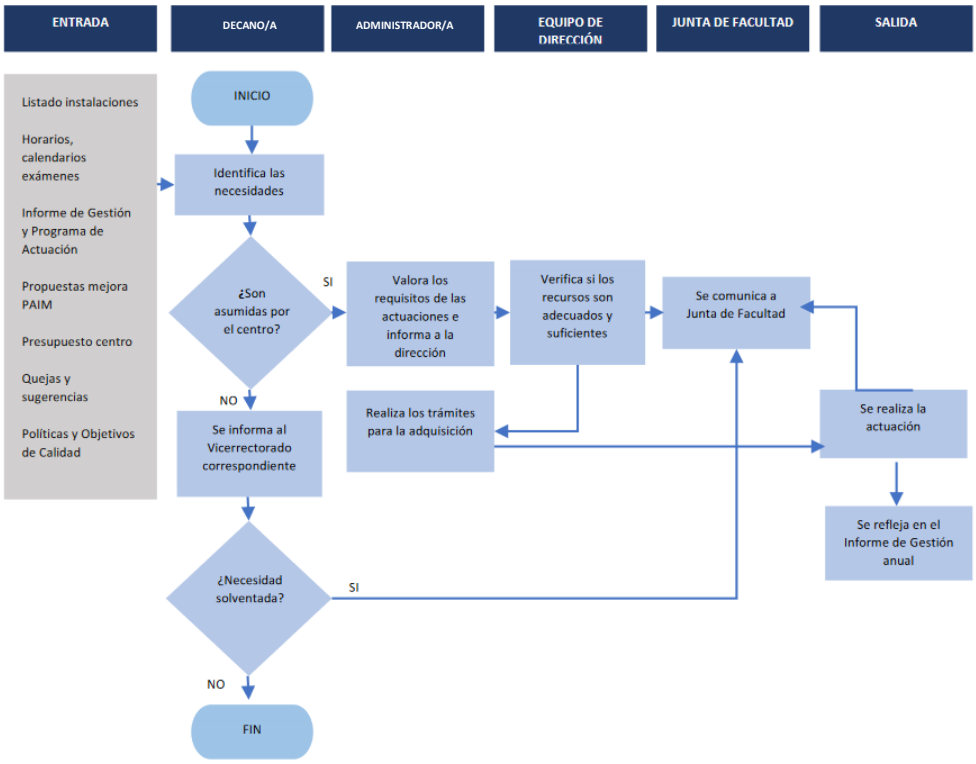
Respecto al servicio de reserva de los espacios del centro, salvo en el caso de los vestíbulos y pasillos, se deberá tramitar para su uso una solicitud a través del enlace habilitado a tal efecto, (https://reservadeaulas.unizar.es), disponible desde la página web del centro o, en casos excepcionales, en la conserjería del edificio donde se encuentre el local a reservar. Para esta situación, será el conserje quien introducirá la solicitud de reserva en la página web correspondiente.

La reserva de espacios de la FCST para cualquier actividad ajena a las incluidas en los calendarios y horarios oficiales del centro, se tramitará mediante solicitud dirigida a el/la Profesor/a secretario/a del centro, y en caso de ser aceptada será el/la Administrador/a quien ejecutará el cobro, en su caso, según los precios públicos vigentes.

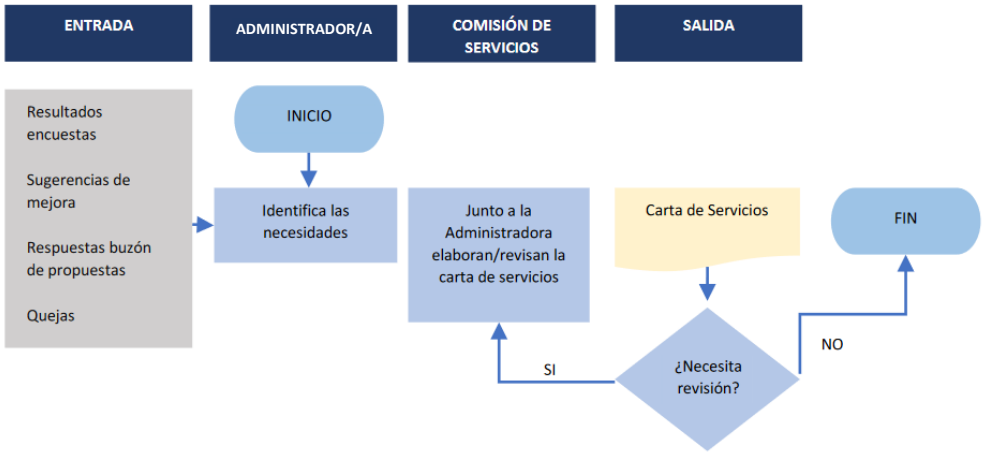
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a
7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Gestión de los recursos materiales



Gestión de los servicios



7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a

8. SEGUIMIENTO

Del seguimiento y mejora de los recursos materiales y los servicios de la FCST se rendirá cuentas a todos los colectivos del centro a través de la Junta de Facultad y el Informe de Gestión anual. También se reflejará anualmente en el Informe de Evaluación de la Calidad de las titulaciones del centro y en el seguimiento de las acciones propuestas en los PAIM.

El calendario de actuaciones sobre la gestión de los recursos materiales se ajustará a los compromisos del programa de actuación del equipo de dirección para cada año académico.

El/la administrador/a es el/la encargado/a del seguimiento de los resultados del proceso de gestión de los servicios, que 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 de la comisión de calidad de los servicios siguiendo los compromisos adquiridos en la carta. El informe de seguimiento anual de resultados de la carta de servicios se publicará en la página del centro (http://fcst.unizar.es/calidad/calidad-de-los-servicios).

El seguimiento y medición de este procedimiento se va a realizar mediante los siguientes indicadores de Calidad de manera anual:

- Nivel de satisfacción de los estudiantes con el equipamiento de las instalaciones del centro.
- Media del nivel de satisfacción de los estudiantes y del PDI con los recursos informáticos y tecnológicos del centro.

El estudio de los indicadores ayudará en la consecución de los objetivos propuestos, así como, en la planificación de los recursos del centro para el desarrollo de estas actuaciones.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a
7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos que se derivan de este procedimiento son los Informes de seguimiento de los compromisos de la carta de servicios y las actas con los acuerdos tomados en Junta de Facultad a resultas de las propuestas emitidas.

Los informes y los acuerdos de las actas son documentos públicos disponibles en la web del centro, y serán custodiados en formato papel o digital por el/la responsable de calidad del centro y se archivarán y registrarán conforme al procedimiento *PRA_002 Control y registro de la documentación*.

7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/7910f56d6c51fb9c1332082a2f60117a