
 Universidad Zaragoza	Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios propios	Código: PRA_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo de 2019	
		Página 1 de 7	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

Índice


1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO
10. ANEXO I. Indicadores de la Carta de servicios de la Facultad de Filosofía y Letras

Histórico de cambios



Nº de revisión	Fecha	Modificación
v.1.0	Mayo 2019	Versión inicial

ELABORADO POR: Administradora	REVISADO POR: Vicedecano de Infraestructuras y Organización Docente	APROBADO POR: Decano
Pilar Ortigosa Lahuerta	Ángel Pueyo Campos	Eliseo Serrano Martín

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

CSV: 5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora de la Facultad de Filosofía y Letras	26/06/2019 13:05	
ANGEL PUEYO CAMPOS	Vicedecano de Infraestructuras y Ordenación Docente	26/06/2019 20:20	
ELISEO SERRANO MARTÍN	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	27/06/2019 08:30	

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3>
 5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3

 Universidad Zaragoza	Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios propios	Código: PRA_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo de 2019	
		Página 2 de 7	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el centro 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 el centro, 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 Calidad (SGIC) de la Facultad de Filosofía y Letras.

Clasificación del procedimiento: **Apoyo**


2. ALCANCE



Este proceso se aplica a todas las actividades que el centro 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.

3. NORMATIVA

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley 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.
- Instrucción de 6 de febrero de 2013 de la Gerencia de la Universidad de Zaragoza por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.
- Normas sobre inventario.



CSV: 5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora de la Facultad de Filosofía y Letras	26/06/2019 13:05	
ANGEL PUEYO CAMPOS	Vicedecano de Infraestructuras y Ordenación Docente	26/06/2019 20:20	
ELISEO SERRANO MARTÍN	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	27/06/2019 08:30	

 Universidad Zaragoza	Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios propios	Código: PRA_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo de 2019	
		Página 3 de 7	

4. DEFINICIONES

- **Recursos materiales:** las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) 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 del centro.

5. RESPONSABLES

La responsabilidad principal corresponde al Decano de la Facultad.

Otros agentes de este procedimiento:

- Equipo de Dirección de la Facultad
- Administradora de la Facultad
- Todos los responsables de las áreas de trabajo del Personal de Administración y Servicios (PAS)
- El Personal Docente e Investigador (PDI)
- Comisión de Recursos Técnicos (Informática, TIC, Laboratorios y Medios Audiovisuales)
- Comisión de Biblioteca

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Gestión de los Recursos Materiales


La gestión de los recursos materiales es una competencia del Equipo de Dirección del centro. 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 Decano, 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 del centro: <https://fyl.unizar.es/calidad/carta-de-servicios>
- Instalaciones y equipamientos del centro: <https://fyl.unizar.es/instalaciones>
- Horarios del curso, calendario de exámenes: <https://fyl.unizar.es/horario-de-clases>
- Información de actividades académicas y culturales del centro: <https://fyl.unizar.es/noticias-culturales>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3>

CSV: 5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora de la Facultad de Filosofía y Letras	26/06/2019 13:05	
ANGEL PUEYO CAMPOS	Vicedecano de Infraestructuras y Ordenación Docente	26/06/2019 20:20	
ELISEO SERRANO MARTÍN	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	27/06/2019 08:30	

 Universidad Zaragoza	Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios propios	Código: PRA_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo de 2019	
		Página 4 de 7	

- Aplicación “on line” para proceder a la reserva de instalaciones: <http://reservadeaulas.unizar.es/>
- Presupuesto Anual de la UZ: <http://www.unizar.es/institucion/presupuesto>.
- Información acerca de la satisfacción de los grupos de interés.
- Procedimientos:
 - Q222: Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster
 - Q223: Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación
- Instrucciones técnicas.
 - ITA_006: Reserva de aulas e instalaciones de la Facultad de Filosofía y Letras
 - ITA_007: Uso del laboratorio de prácticas de la Facultad de Filosofía y Letras
 - ITA_008: Actuaciones en caso de emergencia en los edificios de la Facultad de Filosofía y Letras
 - ITA_009: Formato de los documentos del SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras
 - ITA_010: Gestión de la página web de calidad de la Facultad de Filosofía y Letras

La identificación de necesidades de los recursos se realizará conforme al entorno normativo y a las políticas y objetivos del centro, las propuestas de mejora indicadas en el Informe de Gestión y Programa de Actuación que elabora anualmente la Dirección, el presupuesto anual asignado a la Unidad, así como a los programas y convocatorias en los que se pueda participar desde la Unidad para mejorar los recursos económicos del centro.

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 Universidad de Zaragoza.

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


Si el centro cuenta con recursos suficientes, la Administradora valorará la conveniencia de asumir el coste de las necesidades detectadas e informará a la Dirección sobre las actuaciones a realizar, de acuerdo a los informes que, si fuera necesario, habrá solicitado a los servicios centrales de la UZ: Mantenimiento, Unidad Técnica de Construcciones y energía, Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Informática y Comunicaciones, etc.



Conforme a la normativa de contratación y ejecución presupuestaria, la Administradora 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 en la fecha que la Dirección le haya encomendado.

El Equipo de Dirección verificará si los recursos son adecuados y suficientes, y en caso contrario revisará, junto con la Administradora del centro, la planificación de las actuaciones futuras a realizar.

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:

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3>

CSV: 5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora de la Facultad de Filosofía y Letras	26/06/2019 13:05	
ANGEL PUEYO CAMPOS	Vicedecano de Infraestructuras y Ordenación Docente	26/06/2019 20:20	
ELISEO SERRANO MARTÍN	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	27/06/2019 08:30	

 Universidad Zaragoza	Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios propios	Código: PRA_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo de 2019	
		Página 5 de 7	

- 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
- Procedimiento general de Sugerencias y Quejas de la UZ:
https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action
- 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)

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.

La Administradora informará a la Dirección sobre todas las quejas y sugerencias que se reciban.

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

6.2. Gestión de los Servicios

El proceso de gestión de los servicios propios del centro es una competencia de la Administradora 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 del centro y de la Universidad de Zaragoza.

La Administradora realizará la definición de actuaciones de los servicios prestados por el centro y será 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 la Gerencia de la Universidad de Zaragoza.


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 del centro 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 de la misma forma que la detallada en el punto anterior.



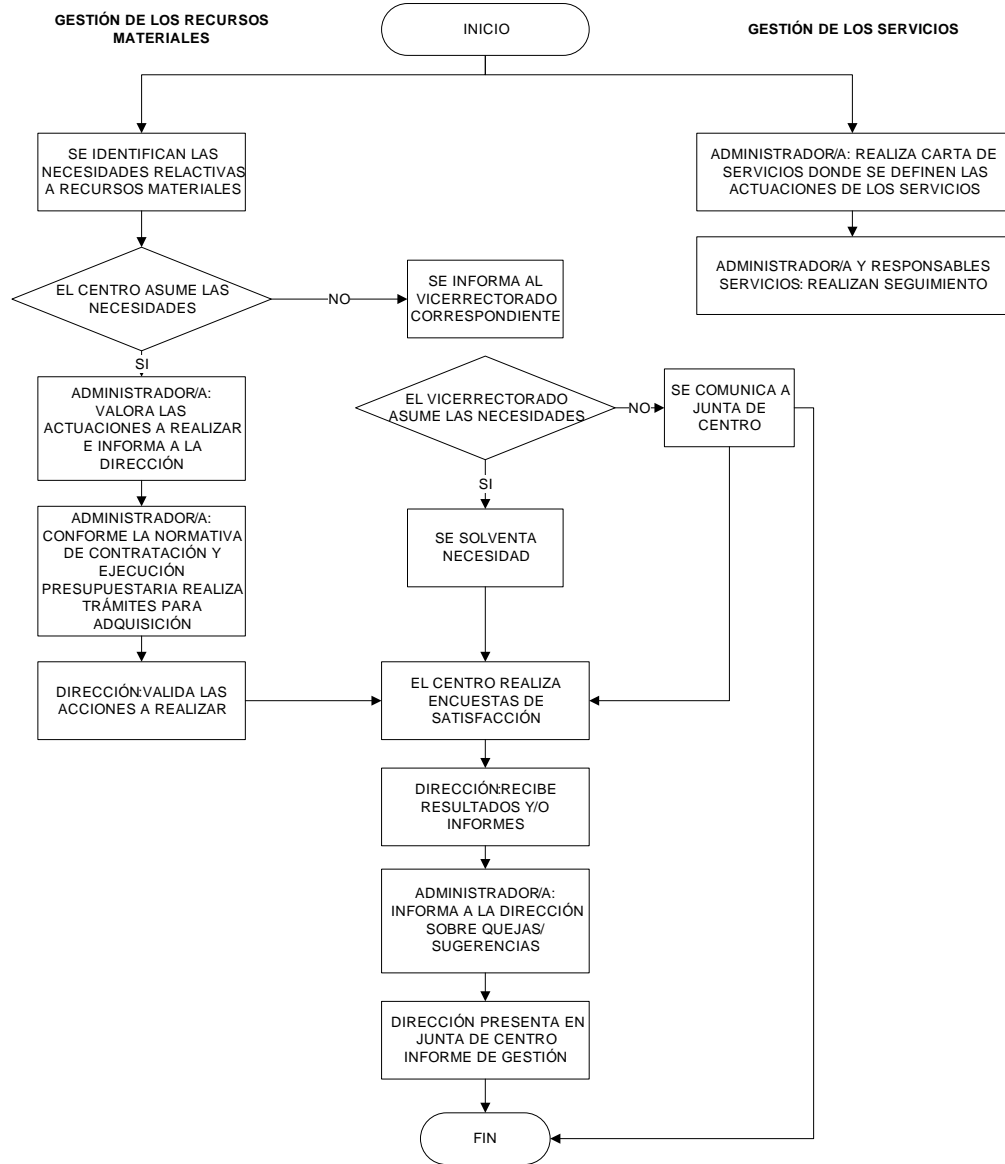
5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3>

CSV: 5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora de la Facultad de Filosofía y Letras	26/06/2019 13:05	
ANGEL PUEYO CAMPOS	Vicedecano de Infraestructuras y Ordenación Docente	26/06/2019 20:20	
ELISEO SERRANO MARTÍN	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	27/06/2019 08:30	





7. DIAGRAMA DE FLUJO



Copia autenticada de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3>

CSV: 5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora de la Facultad de Filosofía y Letras	26/06/2019 13:05	
ANGEL PUEYO CAMPOS	Vicedecano de Infraestructuras y Ordenación Docente	26/06/2019 20:20	
ELISEO SERRANO MARTÍN	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	27/06/2019 08:30	

 Universidad Zaragoza	Procedimiento de gestión de los recursos materiales y servicios propios	Código: PRA_001	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: mayo de 2019	
		Página 7 de 7	

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 grupo encargado del seguimiento, siguiendo el procedimiento establecido por la Gerencia de la Universidad de Zaragoza 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.

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: Elaboración, control y registro de la documentación del SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras.


10. ANEXO I

Indicadores de la Carta de Servicios de la Facultad



5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3>

CSV: 5d10be35e952c9ac1eb200c42f3bbef3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora de la Facultad de Filosofía y Letras	26/06/2019 13:05	
ANGEL PUEYO CAMPOS	Vicedecano de Infraestructuras y Ordenación Docente	26/06/2019 20:20	
ELISEO SERRANO MARTÍN	Decano de la Facultad de Filosofía y Letras	27/06/2019 08:30	