

Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
2.1. Hitos de inicio y fin:	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	3
5. RESPONSABLES	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6.1. Gestión de los Recursos Materiales	3
6.2. Gestión de los Servicios	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
8. SEGUIMIENTO	7
Indicadores del procedimiento	7
9. REGISTRO Y ARCHIVO	8
10. ANEXO	8

Histórico de cambios

N.º de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	07/07/2026	Edición inicial

- Elaborado por: Administrador o Administradora del centro
- Revisado por: Vicedecanato de Ordenación Académica y Profesorado
- Aprobado por: Comisión Técnica de Calidad de la Facultad de Educación



67039cba9c1e1edb25fa08d268af7dde

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/67039cba9c1e1edb25fa08d268af7dde>

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 la Calidad (SIGC) de la Facultad de Educación.

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.

- **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, cuya prestación es competencia directa del centro.

2.1. Hitos de inicio y fin:

El procedimiento se inicia cuando el centro detecta una necesidad de recursos materiales o de servicios, y finaliza cuando se atiende la necesidad según el procedimiento establecido.

3. NORMATIVA

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Resolución de 25 de mayo de 2023, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se publican las Normas de Gestión Económica.
- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018 del Consejo de Gobierno, por el que se fijan las directrices para la gestión de despachos de uso docente e investigador y de instalaciones y equipamiento científico-técnico.
- Acuerdo de 13 de mayo de 2026, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de Gestión de los Espacios de la Universidad de Zaragoza.

CSV: 67039cba9c1e1edb25fa08d268af7dde

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARTA BA PLANAS

Administradora de la Facultad de Educación

31/07/2026 13:23:00

BEATRIZ MAZAS GIL

Vicedecana de Organización Académica y Profesorado

31/07/2026 16:13:00

JUAN CARLOS BUSTAMANTE

Presidente de la Comisión Técnica de Calidad

21/08/2026 08:48:00



- Instrucción de Gerencia de 26 de mayo de 2023, por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.

Además, es de aplicación:

- Política de Calidad de los Servicios y Plan de Calidad de los Servicios vigentes, disponibles en <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/calidad-de-los-servicios>
- Procedimiento para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios [Qs 1501]
- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018 del Consejo de Gobierno, por el que se fijan las directrices para la gestión de despachos de uso docente e investigador y de instalaciones y equipamiento científico-técnico.

4. DEFINICIONES

- *Carta de Servicios [CS]*: Documento que recoge los servicios que presta una organización, los derechos de quienes utilizan estos servicios y los compromisos de calidad sobre su prestación, posibilitando que los grupos de interés y la sociedad en general los conozcan.

Se trata de documentos que implican una sistemática en la gestión y contribuyen a la consolidación de una cultura de mejora continua. Nacen con la vocación de constituirse como instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios prestados, así como para explicitar los niveles o estándares de calidad que los grupos de interés pueden esperar en la prestación de aquéllos.

- *Comisión de Calidad de los Servicios de centro*: agente de calidad formado por un equipo de personas responsables del diseño, despliegue, implantación, seguimiento y revisión del sistema interno de calidad del centro/unidad/servicio en relación con los servicios administrativos. Está compuesta por un número variable de miembros del centro/unidad/servicio, designados por el responsable, que figura como persona coordinadora.

5. RESPONSABLES

- Administrador/a.
- Decano/a
- Equipo de Dirección
- Personal Docente e Investigador (PDI).
- Responsables 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. 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/a, 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 Facultad de Educación (<https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/>)

CSV: 67039cba9c1e1edb25fa08d268af7dde

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARTA BA PLANAS

Administradora de la Facultad de Educación

31/07/2026 13:23:00

BEATRIZ MAZAS GIL

Vicedecana de Organización Académica y Profesorado

31/07/2026 16:13:00

JUAN CARLOS BUSTAMANTE

Presidente de la Comisión Técnica de Calidad

21/08/2026 08:48:00



- Listado de las instalaciones del centro (https://educacion.unizar.es/sites/educacion/files/archivos/reserva_aulas/plano.pdf).
- Horarios del curso, calendario de exámenes y calendario de actividades académicas y culturales del centro (<https://educacion.unizar.es/>).
- Aplicación online para proceder a la reserva de instalaciones: <http://reservadeaulas.unizar.es/>
- Programa de Actuación de la Dirección del centro.
- Presupuesto Anual de la UZ: <http://www.unizar.es/institucion/presupuesto>.
- Información acerca de la satisfacción de los grupos de interés (procedimientos Q222 y Q223)
- Quejas y sugerencias recibidas.
- Sugerencias de mejora que se incluyan en los Planes de Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales del centro.

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, el/la Administrador/a 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, el/la Administrador/a 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 el/la Administrador/a 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:

- 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.
- Encuestas establecidas en la Carta de Servicios de la Facultad de Educación.
- Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Alegaciones para la mejora del Título.
- Procedimiento general de Sugerencias y Quejas de la UZ: <https://sede.unizar.es/?app=qys>
- 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 y de Mentoría (POUM).

CSV: 67039cba9c1e1edb25fa08d268af7dde

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 4 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARTA BA PLANAS

Administradora de la Facultad de Educación

31/07/2026 13:23:00

BEATRIZ MAZAS GIL

Vicedecana de Organización Académica y Profesorado

31/07/2026 16:13:00

JUAN CARLOS BUSTAMANTE

Presidente de la Comisión Técnica de Calidad

21/08/2026 08:48:00



Los responsables de la administración, coordinación de las Titulaciones oficiales, y coordinación del POUM 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.

El/la Administrador/a informará a la Dirección sobre todas las quejas y sugerencias que se reciban.

El/la Decano /a, 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 del centro es una competencia del Administrador/a 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 Comisión de Calidad de los Servicios realizará la definición de actuaciones de los servicios prestados por el centro y será la 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.

CSV: 67039cba9c1e1edb25fa08d268af7dde

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 5 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARTA BA PLANAS

Administradora de la Facultad de Educación

31/07/2026 13:23:00

BEATRIZ MAZAS GIL

Vicedecana de Organización Académica y Profesorado

31/07/2026 16:13:00

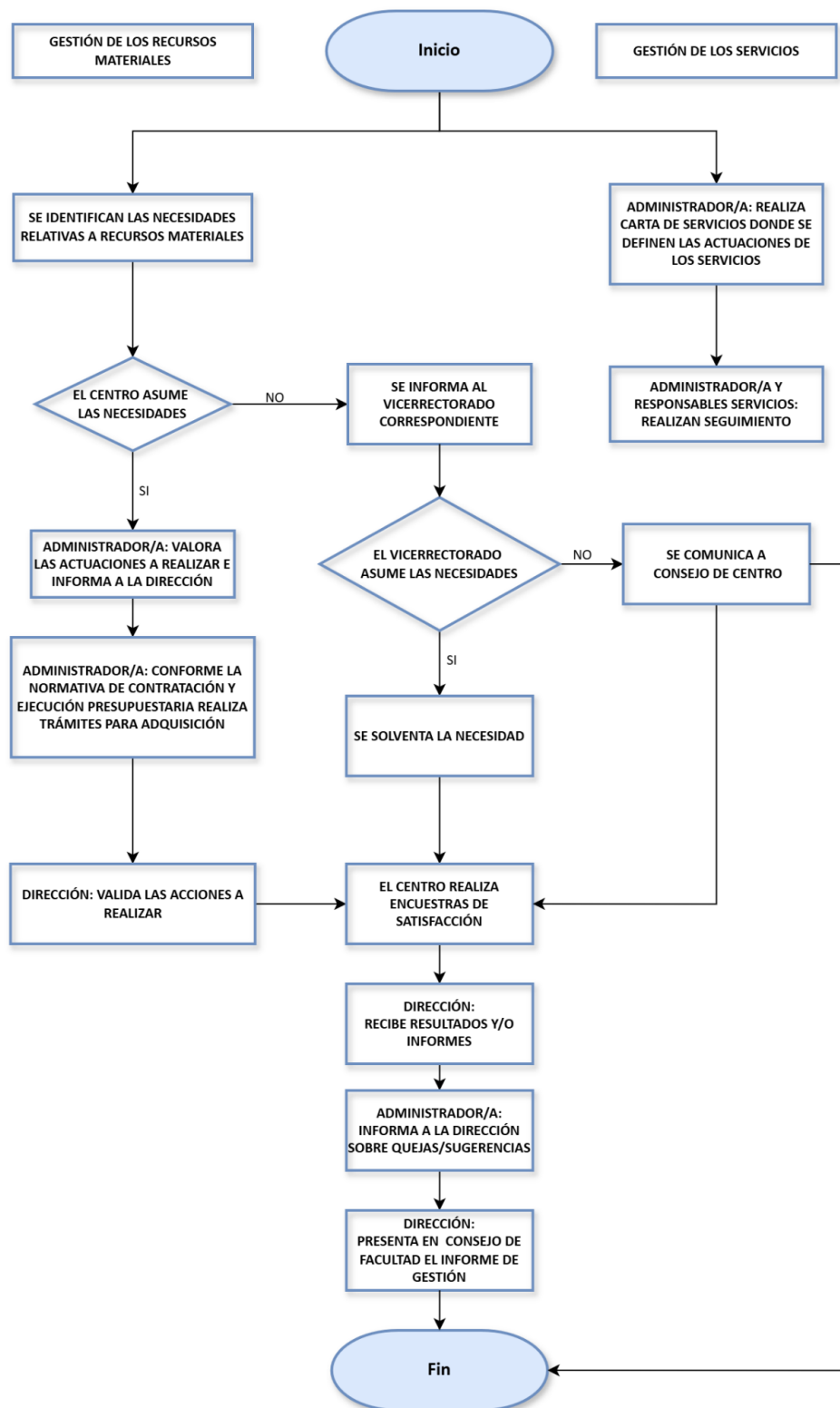
JUAN CARLOS BUSTAMANTE

Presidente de la Comisión Técnica de Calidad

21/08/2026 08:48:00



7. DIAGRAMA DE FLUJO



67039cba9c1e1edb25fa08d268af7dde

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/67039cba9c1e1edb25fa08d268af7dde>

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.

Indicadores del procedimiento

1. Puestos en aulas: Nº de estudiantes matriculados / Nº de puestos de uso simultáneo al día en las aulas de mobiliario.
2. 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. Puestos en bibliotecas: Nº total de estudiantes matriculados / Nº total de puestos en biblioteca.
4. Puestos de ordenadores: Nº total de estudiantes matriculados / Nº total de puestos en la sala de ordenadores.
5. Número de incidencias, reclamaciones, sugerencias, oportunidades, propuestas, etc. derivadas de la aplicación del procedimiento.
6. Gastos de Inversión sobre el total de gastos corrientes: (Gastos de inversión/Total de gastos corrientesx100)
7. 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	Objetivo
1	Jefe/a de conserjería	Cotejo entre listados de matrícula y registros de puestos en el aula asignada	Semestral	Identificar la relación de ocupados/libres
2	Jefe/a de conserjería	Cotejo entre listados de matrícula y registros de puestos en el laboratorio	Semestral	Identificar la relación de ocupados/libres
3	Jefe/a de biblioteca	Cotejo entre listados de matrícula y registros de puestos en el laboratorio	Mensual	Valorar el uso que hacen los estudiantes matriculados en las titulaciones de la Facultad de Educación de la biblioteca del centro
4	Jefe/a de conserjería	Cotejo entre listados de matrícula y registros de puestos en de ordenadores accesibles	Semestral	Identificar la relación de estudiantes/ordenador



GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Código: PRA_001

Versión: 1.0

Fecha: julio 2026

Página 8 de 8

5	Administrador/a	Registro de incidencias, etc.	Mensual	Valorar la cantidad de incidencias mensuales y su naturaleza.
6	Administrador/a	Facturas ejecutadas durante el año en relación con la inversión.	Anual	Valorar el porcentaje de los gastos referidos a inversión.
7.	Coordinación de la titulación	Resultados de las encuestas de satisfacción	Anual	Determinar el grado de satisfacción de los diferentes integrantes de la comunidad educativa.

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, los informes de evaluación de la calidad y de los resultados del aprendizaje de las titulaciones y las actas con los acuerdos tomados en Consejo de Facultad a resultados de las propuestas y recomendaciones recogidas en los mismos.

Los informes y las actas del Consejo de Facultad son documentos públicos disponibles en la web del Centro. Serán conservados en formato electrónico y custodiados por el profesor secretario del Centro. Se archivarán y registrarán conforme al procedimiento [PRA_002 Elaboración, control y registro de la documentación del SGIC].

10. ANEXO

No procede.

CSV: 67039cba9c1e1edb25fa08d268af7dde

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 8 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARTA BA PLANAS

Administradora de la Facultad de Educación

31/07/2026 13:23:00

BEATRIZ MAZAS GIL

Vicedecana de Organización Académica y Profesorado

31/07/2026 16:13:00

JUAN CARLOS BUSTAMANTE

Presidente de la Comisión Técnica de Calidad

21/08/2026 08:48:00

