

**INDICE**

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES**
- 5. DESARROLLO**
 - 5.1. Identificación de necesidades de recursos materiales**
 - 5.2. Adquisición e inventariado**
 - 5.3. Mantenimiento y gestión de incidencias**
 - 5.4. Prestación de servicios.**
- 6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**
- 7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS**
- 8. EVIDENCIAS**
- 9. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 10. RESUMEN DEL PROCESO**
 - 10.1 Diagrama de flujo del proceso**
 - 10.2 Ficha resumen**

Anexo 1 Ficha IN01-PA06 Disponibilidad de Bibliografía recomendada

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	26/12/07	Edición inicial
01	16/04/08	Modificaciones tras revisión, se añade ficha resumen
02	15/11/2011	Revisión completa SGIC tras normativa seguimiento
03	02/10/2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación

		Fecha
Elaborado por:	Unidad para la Calidad	Enero 2015
Revisado por:	Jefa de Área de Calidad e Innovación	Mayo 2015
Aprobado por:	Vicerrector de Estudiantes, Calidad e Igualdad	Octubre 2015
Informado en:	Consejo de Gobierno	Octubre 2015

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo los Centros de la Universidad de Murcia garantizan que cuentan con los recursos materiales y servicios necesarios para la correcta impartición de todas sus titulaciones oficiales, de acuerdo con lo especificado en las memorias de los títulos verificadas por el Consejo de Universidades y se gestionan adecuadamente.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todos los recursos materiales y servicios disponibles para su utilización como apoyo a todas las titulaciones oficiales de grado y máster impartidas por los Centros de la UMU.

3. DEFINICIONES

Recursos materiales: Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, despachos de tutoría...) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico, utilizado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Servicios: Conjunto de prestaciones que se ofrecen en el Centro para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Coordinador/a de Calidad (CC): Propietario/a del proceso. Controlar el mantenimiento de recursos esenciales para el proceso enseñanza-aprendizaje. Recibir información del responsable del Servicio o de la UC y presentarla a la Comisión de Garantía de Calidad.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Con la información e indicadores obtenidos, analizar los resultados y proponer mejoras. Informar de los resultados a la Junta de Centro.

Comisiones de titulación (en su caso): Realizar los análisis y propuestas a nivel de titulación y reportar a la CGC.

Coordinador/a de Campus: Asumir la gestión acerca de necesidades de aulas.

Equipo de Dirección (ED): Identificar las necesidades de recursos materiales y servicios y planificar su adquisición.

Secretario/a del Centro: Recepción y verificación de los recursos adquiridos.

Área de Contratación, Patrimonio y Servicios: Realizar Inventario. Gestionar las contrataciones que correspondan.

Área de Informática: Mantenimiento recursos informáticos.

Unidad Técnica de Mantenimiento: Mantenimiento de instalaciones, equipamiento y mobiliario.

Unidad para la Calidad (UC): Colaborar con la CGC en la recogida de información para el proceso, y aplicar, en su caso, el Plan de Calidad en los Servicios (PCS).

5. DESARROLLO

5.1. Identificación de necesidades de recursos materiales.

A lo largo del curso, teniendo en cuenta los resultados de los procesos del SGIC y las previsiones de estudiantes matriculados/as entre otros, el Equipo de Dirección identifica las necesidades de recursos materiales (incluyendo las necesidades de aulas que comunica al Coordinador/a de Campus) y la posible vía para su financiación, propia o petición de ayuda, recurriendo a la aprobación por la Junta de Centro caso de que la normativa de la UMU sobre compras así lo requiera.

No obstante, en cualquier momento, se podrá identificar una necesidad no prevista inicialmente, cuya atención deberá ser analizada por el Equipo de Dirección en el mismo sentido anteriormente comentado y quedando constancia de ello en el acta de la Junta de Centro.

5.2. Adquisición e inventariado

Para la adquisición de recursos se aplicará la normativa de contratación que corresponda, según las características económicas de la compra.

Asimismo, si la naturaleza del material adquirido lo requiere, deberá ser inventariado de modo que el inventario esté actualizado y en condiciones de optimización, siendo el Área de Contratación y Patrimonio la responsable de su elaboración y custodia.

5.3. Mantenimiento y gestión de incidencias

La gestión integral del mantenimiento, tanto preventivo como reactivo de los recursos materiales de los Centros de la UMU recae, de forma centralizada, en el Área de Informática y en la Unidad Técnica de Mantenimiento, según el tipo de recurso que se trate, pudiendo recurrir a servicios externos en caso de recursos no incluidos en los planes de mantenimiento de los servicios antes citados.

De cualquier incidencia surgida en la utilización de los recursos disponibles, se enviará el correspondiente parte desde la Conserjería del Centro o Secretaría, según la importancia del mismo, a la Unidad correspondiente para que sea subsanada.

En todos los casos el Equipo de Dirección del Centro velará por el adecuado mantenimiento de equipos e instalaciones así como del cumplimiento de la normativa en relación con la seguridad de los equipos, ergonomía, riesgos laborales, etc., y de los aspectos relacionados con planes de emergencia y evacuación.

5.4. Prestación de Servicios

Los Centros de la UMU disponen de dos tipos de servicios:

- ✓ Servicios externos: que son aquellos que se contratan al exterior, como son los de reprografía, cafeterías, etc.
- ✓ Servicios internos: son los propios de la UMU, adscritos al Centro (como conserjería, secretaría del Centro, biblioteca si la hay, ALA, etc.).

Los servicios externos, son contratados con arreglo a la normativa correspondiente que aplica el Área de Contratación y Patrimonio. El Centro actuaría respecto de ellos como si se tratase de una adquisición de recurso material, anteriormente comentada.

La garantía de la calidad de los servicios internos, es responsabilidad directa de cada centro, teniendo en cuenta la doble dependencia, orgánica y funcional (Gerencia-centro respectivamente) que afecta al personal de los mismos.

Aplicando el proceso PA03 (Satisfacción, expectativas y necesidades) se puede conocer la satisfacción de los/las usuarios/as de los mismos y realizar las propuestas de mejora correspondientes.

6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

La CGC debe analizar anualmente la adecuación de los recursos materiales y servicios con referencia a lo indicado en las Memorias de verificación de todas las titulaciones oficiales que se imparten en cada Centro y realizar las propuestas de mejora que considere oportunas.

Únicamente se propone utilizar un indicador, el IN01-PA06 *Disponibilidad de bibliografía recomendada*

7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

No se establecen formatos específicos para la recogida de indicadores. Se hará de acuerdo a lo establecido en la aplicación UNICA.

8. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Punto de archivo de la evidencia	Tiempo mínimo de conservación
Registro indicador (IN01-PA06)	Informático	Aplicación UNICA	6 años
Acta CGC de análisis de la adecuación de los RRMM y de los servicios	Informático	Aplicación UNICA	6 años

9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Junta de Centro será informada de las necesidades de recursos materiales consideradas por el Equipo de Dirección del Centro y de la previsión para su adquisición y resultado de la misma. Asimismo, informará de los resultados más significativos obtenidos en los indicadores utilizados en el presente procedimiento.

De todo ello el Equipo de Dirección del Centro procederá a informar a la sociedad en general siguiendo el PC09 (*Información pública*).

10. RESUMEN DEL PROCESO**10.1 Diagrama de flujo del proceso.**

No se considera necesario su inclusión



10.2. FICHA RESUMEN

RESPONSABLE	TIPO	OBJETIVO
Coordinador/a de Calidad	A	Definir cómo los Centros de la UMU garantizan que cuentan con los recursos materiales y servicios necesarios para la correcta impartición de todas sus titulaciones oficiales, de acuerdo con lo especificado en las memorias de los títulos verificadas por el Consejo de Universidades, y se gestionan adecuadamente.
PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES		
<p>Coordinador/a de Calidad (CC): Propietario/a del proceso. Controlar el mantenimiento de recursos esenciales para el proceso enseñanza-aprendizaje. Recibir información del responsable del Servicio o de la UC y presentarla a la Comisión de Garantía de Calidad.</p> <p>Comisión de Garantía de Calidad (CGC): Con la información e indicadores obtenidos, analizar los resultados y proponer mejoras. Informar de los resultados a la Junta de Centro.</p> <p>Comisiones de titulación (en su caso): Realizar los análisis y propuestas a nivel de titulación y reportar a la CGC.</p> <p>Coordinador/a de Campus: Asumir la gestión acerca de necesidades de aulas.</p> <p>Equipo de Dirección (ED): Identificar las necesidades de recursos materiales y servicios y planificar su adquisición.</p> <p>Secretario/a del Centro: Recepción y verificación de los recursos adquiridos.</p> <p>Área de Contratación, Patrimonio y Servicios: Realizar Inventario. Gestionar las contrataciones que correspondan.</p> <p>Área de Informática: Mantenimiento recursos informáticos.</p> <p>Unidad Técnica de Mantenimiento: Mantenimiento de instalaciones, equipamiento y mobiliario.</p> <p>Unidad para la Calidad (UC): Colaborar con la CGC en la recogida de información para el proceso, y aplicar, en su caso, el Plan de Calidad en los Servicios (PCS).</p>		
GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN		
<p>✓ <u>Profesorado y personal de apoyo, estudiantes y PAS:</u> A través de sus representantes en Junta de Centro y Comisión de Garantía de Calidad. Además participan a nivel personal aportando información y sugerencias.</p>		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO.	RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	
<p>✓ IN01-PA06 Disponibilidad de bibliografía recomendada</p>	<p>La CGC en sus reuniones trimestrales y tras analizar los valores obtenidos de los indicadores, realiza propuestas de mejora.</p>	
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA. TOMA DE DECISIONES		
<p>La CGC en sus reuniones trimestrales, realiza el seguimiento, control y toma de decisiones del proceso.</p> <p>Además, tras analizar los valores obtenidos de los indicadores, se harán propuestas de mejora.</p>		
RENDICIÓN DE CUENTAS		
<p>La Junta de Centro será informada a través de la CGC de las necesidades de recursos</p> <p>Además, teniendo en cuenta el proceso PC09 (<i>Información pública</i>) el Centro procede a informar a los diferentes grupos de interés por los mecanismos considerados.</p>		