

## 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

### Anexo1: IN01-PA06-Disponibilidad de bibliografía recomendada

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	27/12/07	Edición inicial
01	12/01/09	Revisión
02	18/11/11	Revisión completa SGC tras normativa seguimiento

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	11 de julio 2011
Revisado por	Unidad para la Calidad	11 de noviembre 2011
Aprobado por:	Delegado del Rector para la Calidad	18 de noviembre 2011

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo los Centros de la Universidad de Murcia garantizan la correcta gestión de los recursos materiales de que disponen (adquisición, mantenimiento y eliminación) así como de los servicios que prestan a la comunidad universitaria, tanto de gestión interna (“internos”) como contratados a empresas externas (“externos”), incluyendo la realización de propuestas de mejora para estar adaptados permanentemente a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

No se debe olvidar que en las Memorias elaboradas para la verificación de las titulaciones se incluyó un apartado sobre recursos materiales disponibles, que deberá tenerse en cuenta.

## 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 de Calidad (CC):** Propietario 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 los indicadores obtenidos, analizar los resultados y proponer mejoras. Informar de los resultados a la Junta de Centro. Decidir sobre la aplicación de encuestas específicas de satisfacción.

**Coordinador de Campus:** Asumir la gestión acerca de necesidades de aulas

**Equipo Directivo (ED):** Identificar las necesidades de recursos. Planificar la adquisición de los recursos necesarios.

**Secretario/a del Centro:** Recepcionar y verificar de los recursos adquiridos.

**Área de Contratación, Patrimonio y Servicios:** Realizar Inventario. Contratar los servicios externos.

**Responsable del Servicio:** Participar en el Plan de Calidad de los Servicios (PCS) e informar al Coordinador de Calidad del Centro.

**Área de Informática:** Mantenimiento equipos 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 el Plan de Calidad en los Servicios (PCS)

## 5. DESARROLLO

### 5.1. Identificación de necesidades de recursos materiales.

Antes de finalizar cada curso académico, teniendo en cuenta los resultados de los procesos del SGC y las previsiones de alumnos matriculados, el Equipo Decanal identifica las necesidades de aulas para el curso siguiente, y las comunica al Coordinador de Campus, dependiente del Vicerrectorado de Economía e Infraestructura, para su atención.

En ese mismo periodo, el Equipo Decanal identifica las necesidades de recursos materiales 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 Decanal 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 se aplicará la normativa de contratación que corresponda según las características económicas de la compra, directamente por el Centro o por medio del Área de Contratación y Patrimonio.

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 Directivo 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, sin perder de vista la doble dependencia Gerencia-Centro que afecta al personal de los mismos. Aplicando el proceso PA03 (*Satisfacción, expectativas y necesidades*) se puede conocer la satisfacción de los usuarios de los mismos y realizar las propuestas de mejora correspondientes.

Estos servicios internos, en tanto que son propios de la UMU, están incluidos en el Plan de Calidad de los Servicios, que elabora la Gerencia junto con la Unidad para la Calidad y que consta de elaboración, aplicación y actualización de Cartas de Servicio, autoevaluación y elaboración del Plan de Mejoras y su aplicación y documentación de sus procesos clave.

## **6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**

La CGC debe analizar anualmente la adecuación de los recursos materiales y servicios a lo expuesto 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**

Este procedimiento no define formatos específicos.

## 8. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Registro indicador (IN01-PA06)	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Informe sobre evaluación de servicios	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Acta CGC de análisis de la adecuación de los RM y de los servicios	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Junta de Centro será informada de las necesidades de recursos materiales consideradas por el Equipo de Dirección 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.

Desde la Unidad para la Calidad, se informará a la Comisión de Garantía de Calidad, para que esta lo haga a la vez a su Junta de Centro, de los resultados del Plan de Calidad de los Servicios, en particular de los que afecten a los servicios internos del Centro, así como de las posibles incidencias (y sus consecuencias) relativas a los servicios contratados al exterior.

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 de Calidad	A	Definir cómo el Centro garantiza la correcta gestión de los recursos materiales de que dispone y de los servicios que presta a la comunidad universitaria.
<b>PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordinador de Calidad (CC):</b> Propietario 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.</li> <li>• <b>Comisión de Garantía de Calidad (CGC):</b> Con los indicadores obtenidos, analizar los resultados y proponer mejoras. Informar de los resultados a la Junta de Centro. Decidir sobre la aplicación de encuestas específicas de satisfacción.</li> <li>• <b>Coordinador de Campus:</b> Asumir la gestión acerca de necesidades de aulas</li> <li>• <b>Equipo Decanal (ED):</b> Identificar las necesidades de recursos. Planificar la adquisición de los recursos necesarios.</li> <li>• <b>Secretario/a del Centro:</b> Recepcionar y verificar de los recursos adquiridos.</li> <li>• <b>Área de Contratación, Patrimonio y Servicios:</b> Realizar Inventario. Contratar los servicios externos.</li> <li>• <b>Responsable del Servicio:</b> Participar en el Plan de Calidad de los Servicios (PCS) e informar al Coordinador de Calidad del Centro.</li> <li>• <b>Área de Informática:</b> Mantenimiento equipos informáticos</li> <li>• <b>Unidad Técnica de Mantenimiento:</b> Mantenimiento de instalaciones, equipamiento y mobiliario</li> <li>• <b>Unidad para la Calidad (UC):</b> Colaborar con la CGC en la recogida de información para el proceso, y aplicar el Plan de Calidad en los Servicios (PCS)</li> </ul>		
<b>GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Profesores 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, sugerencias...</li> <li>✓ <u>Unidad para la Calidad:</u> Recoge datos y elabora informes.,</li> <li>✓ <u>Equipo de Dirección:</u> Además de su participación en CGC, Junta de Centro y Consejo de Gobierno, mediante sus propias reuniones, comunicados, etc.</li> </ul>		
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO.</b>	<b>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ IN01-PA06 Disponibilidad de bibliografía recomendada</li> </ul>	<p>La CGC en una de sus reuniones trimestrales y tras analizar los valores obtenidos de los indicadores, realiza propuestas de mejora.</p>	
<b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA. TOMA DE DECISIONES</b>		
<p>La CGC en sus reuniones trimestrales, realiza el seguimiento, control y toma de decisiones del proceso. Además, tras analizar los valores obtenidos de los indicadores, se harán propuestas de mejora.</p>		
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		
<p>La Junta de Centro será informada a través de la CGC de las necesidades de recursos materiales así como de los resultados del Plan de Calidad de los Servicios que afecte a los servicios internos del Centro</p> <p>Además, teniendo en cuenta el proceso PC09 (Información pública) el Centro procede a informar a los diferentes grupos de interés por los mecanismos considerados.</p>		