



## ÍNDICE

### **1. OBJETO**

### **2. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES**

### **3. DESARROLLO**

#### ***3.1. Identificación de necesidades de recursos materiales***

#### ***3.2. Adquisición e inventariado***

#### ***3.3. Mantenimiento y gestión de incidencias***

#### ***3.4. Prestación de Servicios***

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

### **5. EVIDENCIAS**

## **Anexo 1 Ficha IN01-PA06 Disponibilidad de Bibliografía recomendada**



## RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
00	27/12/2007	Edición inicial
01	20/07/2009	Revisión
02	15/11/2011	Revisión completa SGIC tras normativa seguimiento
03	02/10/2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación
04	29/06/2018	Revisión completa del SAIC para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT.

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Mayo 2018
Revisado por	Jefa de Área de Calidad e Innovación y Coordinador de Calidad de la Universidad de Murcia	Mayo 2018
Visto Bueno por	Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación	Mayo 2018
Informado y aprobado en	Consejo de Gobierno	Junio 2018

## 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. 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 Aseguramiento de Calidad.

**Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC):** 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 CAC.

**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 CAC en la recogida de información para el proceso, y aplicar, en su caso, el Plan de Calidad en los Servicios (PCS).

### 3. DESARROLLO

#### 3.1. Identificación de necesidades de recursos materiales

A lo largo del curso, teniendo en cuenta los resultados de los procesos del SAIC 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 UM 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.

#### 3.2. 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.

#### 3.3. Mantenimiento y gestión de incidencias

La gestión integral del mantenimiento, tanto preventivo como reactivo de los recursos materiales de los Centros de la UM 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.

### 3.4. Prestación de Servicios

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

- ✓ Servicios externos: que son aquellos que se contratan al exterior, como son, por ejemplo, los de reprografía, cafeterías, etc.
- ✓ Servicios internos: son los propios de la UM, 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.

El Aseguramiento 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.

#### 4. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

La CAC 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*, ello no es óbice para que los Centros propongan para gestionar adecuadamente su SAIC otros indicadores.

#### 5. 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
Registro otros indicadores propuestos.	Informático	Punto de calidad	6 años
Acta CAC de análisis de la adecuación de los RRMM y de los servicios.	Informático	Aplicación UNICA	6 años