

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1	22/07/2011	Edición inicial
2	30/07/2014	Actualizar contenidos
3	10/02/2016	Cambio de codificación de PARA-6303 a PARA-009. Añadir un punto nuevo (12 GESTIÓN DEL RIESGO)
4	31/05/2017	Actualizar e incluir mención explícita a la OUAD.
5	20/07/2017	Revisión y actualización procesos. Cambios encargados de elaboración, revisión y aprobación. Cambio responsable procedimiento

<b>Elaboración:</b> María Mercedes García Domínguez Administradora de la EPS Fecha: 20/07/2017	<b>Revisión:</b> María Dolores Cepero Ascaso Subdirectora Estudiantes y Calidad EPS Fecha: 20/07/2017	<b>Aprobación:</b> Francisco Javier García Ramos Director de la EPS Fecha: 20/07/2017
<i>Las fechas de elaboración, revisión y aprobación son las consignadas en la fila superior de esta tabla. Con motivo de la revisión global del SGIC, en la que todos los documentos serán firmados electrónicamente, las fechas de firma electrónica se han realizado posteriormente, de ahí la no coincidencia.</i>		

*Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el art.27.3c de la Ley 39/2015*

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 1 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Subdirectora de Estudiantes y Calidad Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 18:09 26/03/2018 20:22	



## ÍNDICE

- 1 OBJETO
- 2 CAMPO DE APLICACIÓN
- 3 AGENTES Y RESPONSABLE PRINCIPAL
- 4 ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO
- 5 SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 CALENDARIO DE ACTUACIONES
- 9 INDICADORES
- 10 ACTUACIONES PARA LA MEJORA
- 11 ACTUACIONES PARA GARANTIZAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- 12 GESTIÓN DEL RIESGO
- 13 DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO
- 14 DOCUMENTOS DE REFERENCIA



f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO	Subdirectora de Estudiantes y Calidad	26/03/2018 18:09	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 20:22	

## 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 del Centro y, en general, al desarrollo satisfactorio de los programas formativos de la EPS.
- 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 (SGIC) de la EPS.

La EPS se compromete a facilitar y asegurar el desarrollo de sus actividades a todos los Grupos de Interés, a todas las personas (**ITA-009-02**) En este sentido es consciente de las necesidades especiales de determinados colectivos, por lo que colabora activamente con la **Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad** de la Universidad de Zaragoza (OUAD; <https://ouad.unizar.es/>) ratificando plenamente lo manifestado en su web:

*La Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad de la Universidad de Zaragoza (OUAD) dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, tiene como función principal garantizar la igualdad de oportunidades a través de la plena inclusión de los estudiantes universitarios en la vida académica universitaria, además de promover la sensibilización y la concienciación de la comunidad universitaria.*

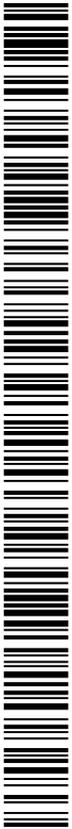
*Estamos especialmente comprometidos en la atención a estudiantes universitarios con necesidades educativas especiales, derivadas de alguna discapacidad.*

*Todo ello gestionando de forma eficaz los recursos disponibles y fomentando un servicio comunitario y gratuito cada vez de mayor calidad, para conseguir la satisfacción de los usuarios y una mejor organización.*

Clasificación del procedimiento: **de Apoyo**.

## 2 CAMPO DE APLICACIÓN

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>



f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO	Subdirectora de Estudiantes y Calidad	26/03/2018 18:09	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 20:22	

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 y Biblioteca, cuya prestación es competencia directa del Centro.

### 3 AGENTES Y RESPONSABLE PRINCIPAL

La responsabilidad principal corresponde a: Director de la EPS

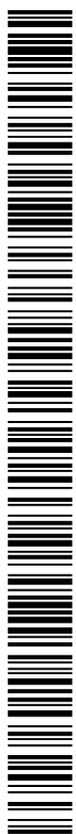
Los agentes de este procedimiento serán:

- Equipo de Dirección
- Administradora
- Todos los responsables de las áreas de trabajo del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la EPS
- El Personal Docente e Investigador (PDI) de la EPS

### 4 ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento requiere los siguientes documentos:

- **FRA-001-01** Listado de documentos del SGIC de la EPS
- Carta de Servicios de la EPS  
<http://eps.unizar.es/calidad/carta-servicios>
- Listado de las instalaciones EPS:  
<http://eps.unizar.es/instalaciones/instalacioneseeps>
- Horarios del curso, calendario de exámenes y calendario de actividades académicas y culturales del Centro:  
<https://eps.unizar.es/academico/horarios>  
<https://eps.unizar.es/proyeccion/miercoles12>
- Aplicación 'on line' para proceder a la reserva de instalaciones:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO	Subdirectora de Estudiantes y Calidad	26/03/2018 18:09	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 20:22	

<http://reservadeaulas.unizar.es/>

- Programa de Actuación de la Dirección del Centro:

<http://eps.unizar.es/calidad/informes-gestion>

- Presupuesto Anual de la UZ:

<http://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

- Información del procedimiento **PRC-023** Satisfacción de los grupos de interés

## 5 SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Carta de Servicios de la EPS

<http://eps.unizar.es/calidad/calidad-gestion>

- Listado de las instalaciones EPS:

<http://eps.unizar.es/instalaciones/instalaciones>

- Consulta de ocupación de instalaciones:

<http://reservadeaulas.unizar.es/>

- Informe de Gestión de la Dirección de la EPS:

<http://eps.unizar.es/calidad/informes-gestion>

## 6 DESARROLLO

### 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.

1 El Director, o persona en quien delegue, asume la labor de identificación de necesidades de los recursos materiales. 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.

2 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.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>



f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO	Subdirectora de Estudiantes y Calidad	26/03/2018 18:09	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 20:22	

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

4 Si el Centro cuenta con recursos suficientes, la Administradora valorará la conveniencia de asumir el coste de las necesidades detectadas e informará a 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.

5 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.

6 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.

7 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, además de servir como documentación de interés para elaborar los ICREAS, se publicarán en la página web del centro, junto con los datos generales de la UZ a efectos de ver evolución de nuestros resultados y situación frente a resultados globales (<http://eps.unizar.es/calidad/resultados-encuestas>)
- Encuestas de satisfacción que directamente formula la EPS entre sus usuarios, publicados en la página web del centro (<http://eps.unizar.es/calidad/resultados-encuestas>)
- Procedimiento de Quejas y Sugerencias establecido por la Gerencia de la Universidad de Zaragoza, ([https://sede.unizar.es:8743/UZA/uzs/es/Qys\\_LigeroAction.action](https://sede.unizar.es:8743/UZA/uzs/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)

8 La Administradora, los Coordinadores de las Titulaciones oficiales, CT, y la coordinadora del POU de la EPS 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.

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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 6 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Subdirectora de Estudiantes y Calidad Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 18:09 26/03/2018 20:22	

**10** El proceso concluye con la rendición de cuentas en Junta de Centro a través del **Informe de Gestión y Programa de Actuación, con periodicidad** anual, en el que se dará cuenta de las actuaciones llevadas a cabo sobre los recursos materiales del centro y se reflejarán las propuestas a realizar en el curso siguiente.

### 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.

**11** La Administradora realizará la definición de actuaciones de los servicios prestados por el Centro y será la responsable de la elaboración de la **Carta de Servicios** de la EPS. 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 (<http://eps.unizar.es/calidad/carta-servicios>).

**12** A tal efecto, el grupo de trabajo constituido para la elaboración y seguimiento de la carta de servicios realizará anualmente el estudio y análisis de indicadores y elaborará el informe correspondiente sobre ese seguimiento, informe que elevará a la Gerencia y a la Dirección del Centro.

Todas la 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 de la EPS y teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en la **Carta de Servicios**.

Se continuará el proceso idéntica manera que con los recursos, desde el punto **7** hasta el punto **10**

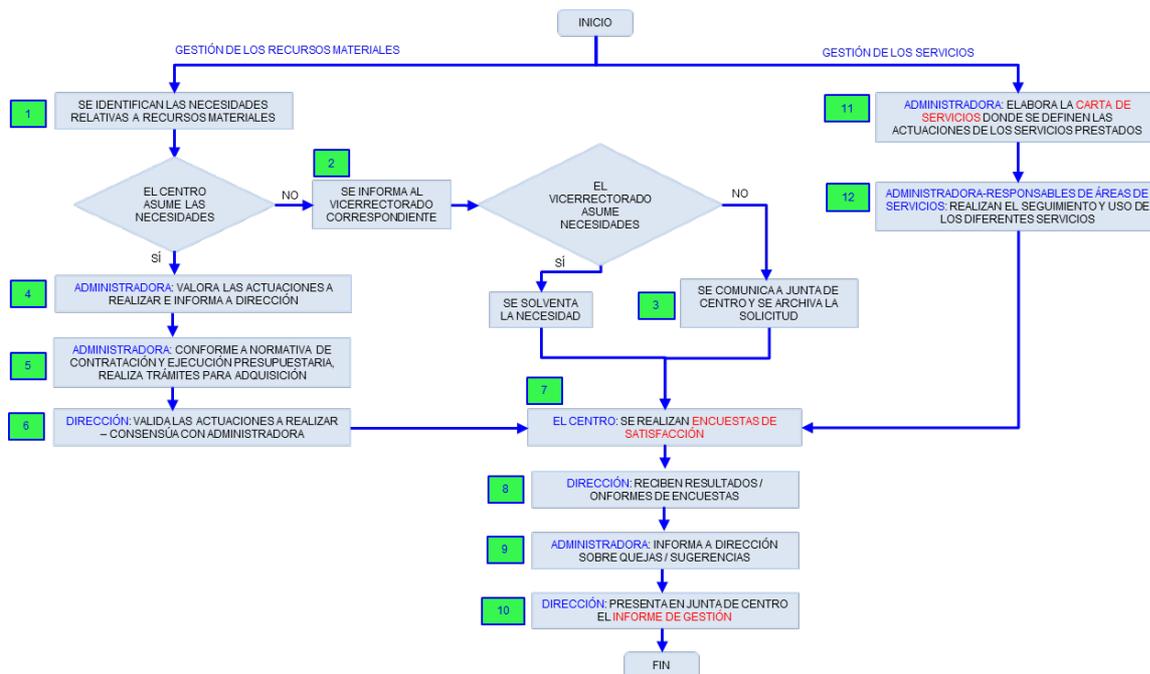


f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO	Subdirectora de Estudiantes y Calidad	26/03/2018 18:09	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 20:22	

## 7 FLUJOGRAMA



## 8 CALENDARIO DE ACTUACIONES

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 INDICADORES

- 1: Puestos en aulas: N° de alumnos matriculados / N° de puestos de uso simultáneo al día en las aulas de mobiliario.
- 2: Puestos en laboratorios: N° de alumnos matriculados en titulaciones que exijan el uso de laboratorios / N° de puestos en los laboratorios de uso simultáneo.
- 3: Puestos en bibliotecas: N° total de alumnos matriculados / N° total de puestos en biblioteca.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO	Subdirectora de Estudiantes y Calidad	26/03/2018 18:09	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 20:22	

- 4: Puestos de ordenadores: N° total de alumnos matriculados / N° 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)

	Responsable	Mecanismo/Procedimiento	Periodicidad	Indicador	Objetivo
1	Administradora de la EPS	Contabilizar / Evolución	Curso académico	IA-009-01 FIA-009-01	Conocer el estado de las instalaciones del Centro
2	Administradora de la EPS	Contabilizar / Evolución	Curso académico	IA-009-02 FIA-009-02	Conocer el estado de las instalaciones del Centro
3	Administradora de la EPS	Contabilizar / Evolución	Curso académico	IA-009-03 FIA-009-03	Conocer el estado de las instalaciones del Centro
4	Administradora de la EPS	Contabilizar / Evolución	Curso académico	IA-009-04 FIA-009-04	Conocer el estado de las instalaciones del Centro
5	Responsable del procedimiento	Contabilizar / Analizar la evolución	Curso académico	IA-009-05 FIA-009-05	Asegurar la aplicación del procedimiento y garantizar su mejora
6	Administradora	Contabilizar/analizar la evolución	Anual	AI-009-06 FIA-009-06	Asegurar la aplicación del procedimiento y garantizar su mejora
7	Administradora	Contabilizar/analizar la evolución	Curso académico	AI-009-07 FIA-009-07	Asegurar la aplicación del procedimiento y garantizar su mejora

## 10 ACTUACIONES PARA LA MEJORA

El análisis de los indicadores proporciona datos que reflejan el estado de las instalaciones del Centro, en particular en lo que se refiere a su funcionalidad. De esta forma es posible conocer qué instalaciones necesitan mejoras y/o modificaciones.

## 11 ACTUACIONES PARA GARANTIZAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Cualquier incidencia en el estado operativo de las instalaciones, recursos o servicios, se comunica vía email a la comunidad universitaria, indicando los días y horarios de la incidencia.

## 12 GESTIÓN DEL RIESGO

El responsable principal del procedimiento, con el asesoramiento del Comité de la Calidad, realizará un **análisis de riesgos** derivado de la aplicación del procedimiento, consignando todas las incidencias,

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>



f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO	Subdirectora de Estudiantes y Calidad	26/03/2018 18:09	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 20:22	

reclamaciones, sugerencias, oportunidades, propuestas, etc. (**FRA-009-02** Incidencias del procedimiento) que garanticen tanto su eficiencia como su mejora, y cuyo estudio y evolución (**FIA-009-05**) serán realizados por el RSGIC y presentados en las reuniones del Comité de Calidad.

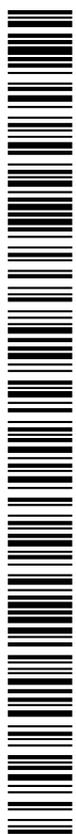
### 13 DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

En este procedimiento da evidencia de sus actuaciones en los siguientes documentos:

- Instrucciones técnicas:
  - ITA-009-01** Recursos informáticos para la docencia
  - ITA-009-02** Atención a estudiantes universitarios con necesidades educativas especiales
- Formatos de los registros:
  - FRA-009-01** Incidencias (en la aplicación del procedimiento)
- Formatos de los registros de indicadores:
  - FIA-009-01: ficha del indicador IA-009-01
  - FIA-009-02: ficha del indicador IA-009-02
  - FIA-009-03: ficha del indicador IA-009-03
  - FIA-009-04: ficha del indicador IA-009-04
  - FIA-009-05: ficha del indicador IA-009-05
  - FIA-009-06: ficha del indicador IA-009-06
  - FIA-009-07: ficha del indicador IA-009-07

### 14 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativa Universidad Zaragoza: Normativas y Reglamentos ya establecidos en los Centros y Generales de la Universidad de Zaragoza para establecer necesidades, planificar consecución, gestionar las adquisiciones y las existencias y seguir los resultados de los recursos materiales y servicios universitarios prestados en los Centros
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios por los organismos públicos
- Normativa de ejecución presupuestaria de la Universidad de Zaragoza
- Encuestas de Satisfacción de Usuarios: para conocer la opinión de los usuarios de los recursos materiales y servicios
- Partes de Incidencias: donde se recogen las incidencias relacionadas con los recursos materiales y los servicios (diario), del procedimiento **PRA-007** Mantenimiento de Edificios e Instalaciones

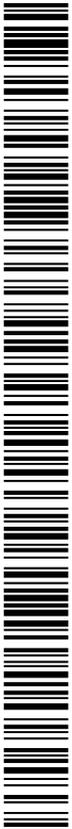


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO	Subdirectora de Estudiantes y Calidad	26/03/2018 18:09	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 20:22	



- Procedimiento **PRA-008** Mantenimiento de Equipos Informáticos y de Comunicaciones
- Procedimiento de reclamaciones de la UZ (on line, sede electrónica)
- Informe de Gestión y Programa de Actuación: emitido por la Dirección al final de cada anualidad del proceso
- Formulario de reserva de espacios (on line)
- Procedimiento **PRA-013** de Gestión de Compras
- **ITC-027-01** Análisis de riesgos



f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d>

CSV: f1fe92a374d0ef91e4f06bbcd74e5e1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	26/03/2018 18:03	
MARÍA DOLORES CEPERO ASCASO	Subdirectora de Estudiantes y Calidad	26/03/2018 18:09	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	26/03/2018 20:22	