



ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
2.1 Ámbito material (y/o subjetivo)	2
2.2 Hitos de inicio y fin	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	3
5. RESPONSABLES	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
6.1 Gestión de los Recursos Materiales	4
6.1.1 Reserva de espacios y despachos	5
6.2 Gestión de los Servicios	6
7. DIAGRAMA DE FLUJO	7
8. SEGUIMIENTO	8
9. REGISTRO Y ARCHIVO	8
10. ANEXOS	8
A_PRA_001-1. Solicitud de reserva de espacios	9
A_PRA_001-2. Solicitud reserva de despachos	10

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Marzo 2022	Edición inicial
v1.1	Julio 2024	Modificación de firmas; actualización normativa y nomenclatura (PAS por PTGAS; SGIC por SIGC); modificación de indicadores; revisión del lenguaje inclusivo
v1.2	julio 2026	Adaptación a la nueva plantilla (IT_001; v3.0) y al nuevo procedimiento PRA_001 de la UZ, cambio de denominación de Junta por Consejo de Facultad, eliminar el i_PRA_001-3 y crear un indicador nuevo i_PRA_001-4

- Elaborado por: la Jefa de Negociado de Calidad y la Vicedecana de Ordenación Académica y Calidad
- Revisado por: el Comité de Calidad
- Aprobado por: el Decano





1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Facultad de Empresa y Gestión Pública (en adelante FEGP) 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 la FEGP, 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 Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) de la Facultad de Empresa y Gestión Pública.

Clasificación del procedimiento: Apoyo.

2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las actividades que la Facultad 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, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías, seminarios, vestíbulos, pasillos y zonas comunes, salas de descanso, salón de actos) 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, Taller de Impresión y Edición, Servicios Audiovisuales e Informáticos, cuya prestación es competencia directa del centro, así como la biblioteca, cuya gestión es compartida con la BUZ.

2.1 Ámbito material (y/o subjetivo)

Este procedimiento se aplica a la Facultad de Empresa y Gestión Pública.

2.2 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

La normativa de carácter económico de aplicación a este procedimiento se encuentra disponible en el siguiente [enlace](#).

En concreto, es fundamental la aplicación de:

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

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 la administración pública, los derechos de las personas usuarias en relación con estos servicios y los compromisos de calidad sobre su prestación, posibilitando que los usuarios y la sociedad en general los conozcan.

Se trata del documento que implica una sistemática en la gestión y contribuye a la consolidación de una cultura de mejora continua. Nace con la vocación de constituirse como instrumento idóneo 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 la Facultad de Empresa y Gestión Pública*: agente de calidad formado por un equipo de personas responsables del diseño, despliegue, implantación, seguimiento y revisión del sistema interno de calidad de la FEGP en relación con los servicios administrativos. Está compuesta por un número variable de miembros del centro, designados por el/la administrador/a, que figura como persona coordinadora.
- *Infraestructura de Datos Espaciales de la Universidad de Zaragoza (IDEUZ)*: catálogo básico de espacios, en el que constarán, entre otros, la identificación del espacio, su codificación, tipología, denominación, superficie, características relevantes, el campus, centro, estructura o unidad de adscripción, el edificio en el que se encuentra el uso funcional al que se destina, la asignación que se le atribuye, los puestos de trabajo que lo ocupan, proyectos o contratos de I+D+i asociados, y el equipamiento científico-técnico allí ubicado. Este catálogo se utilizará como fuente de información para la gestión de los espacios universitarios.

5. RESPONSABLES

La responsabilidad principal corresponde al Decano/a de la Facultad de Empresa y Gestión Pública.

Otros agentes de este procedimiento son:

- Administrador/a
- Comisión de Calidad de los Servicios del centro
- Comité de Calidad del centro





- El Personal Docente e Investigador (PDI) con responsabilidades en el SIGC del centro, como por ejemplo coordinadores de titulaciones, coordinadores del Plan de Orientación Universitaria, etc.
- Coordinador/a de infraestructuras de la FEGP
- Todos los responsables de las áreas de trabajo del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios. (PTGAS)
- Todos/as los/as responsables de las áreas de trabajo del Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS).

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Gestión de los Recursos Materiales

La gestión de los recursos materiales es una competencia del Equipo Decanal 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. La adscripción y la asignación de espacios al centro está integrada en el [Visor Campus Fdigital \(IDEUZ CHU 1075\)](#)

El/la coordinador/a de infraestructuras asume la labor de identificación de necesidades de los recursos materiales.

Para llevar a cabo este cometido, se tendrá en cuenta la siguiente documentación inicial:

- [Carta de Servicios](#) del centro e informes de seguimiento.
- Listado de las [instalaciones del centro](#).
- [Horarios del curso](#), calendario de exámenes y calendario de actividades académicas y culturales del centro.
- Previsión anual de grupos de docencia necesarios para el desarrollo de las titulaciones, según las disposiciones del Plan de Ordenación Docente.
- Aplicación *online* para acceder a la [reserva de instalaciones](#).
- [Programa de Actuación](#) del Decano/a y de su Equipo Decana (PRE_003).
- [Presupuesto Anual de la UZ](#).
- Información acerca de la satisfacción de los grupos de interés (Q222 y Q223).
- Las iniciativas, quejas y sugerencias procedentes de cualquiera de los grupos de interés (Q231).
- Sugerencias de mejora que se incluyan en los Planes de Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales del centro (Q214, PRE_002).

La identificación de necesidades de los recursos se realizará conforme al entorno normativo, la Política y objetivos de calidad (PRE_001) del centro, las propuestas de mejora indicadas en el Informe de Gestión y Programa de Actuación que elabora anualmente el Equipo Decanal (PRE_003), el presupuesto anual asignado a la FEGP, así como a los programas y convocatorias en los que se pueda participar para mejorar los recursos económicos del centro.

Si las propuestas para cubrir las necesidades detectadas, o parte de las mismas, no pueden ser asumidas por la FEGP, 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 (PRE_003).

Si la FEGP cuenta con recursos suficientes, el/la Administrador/a valorará la conveniencia de asumir el coste de las necesidades detectadas e informará al Decano/a sobre las actuaciones a realizar, de acuerdo con 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 de la Universidad de Zaragoza](#), 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 el Equipo Decanal le haya encomendado.

El Equipo Decanal 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 la FEGP:

- Encuestas que la UZ realiza a los diferentes colectivos universitarios, estudiantes, PTGAS y PDI de la FEGP y cuyos resultados se publican en la [web de la UZ](#). Los resultados servirán como documentación de interés para elaborar los Informes de Evaluación de la Calidad y de los Resultados del Aprendizaje.
- Procedimiento de Sugerencia, Quejas y Alegaciones para la mejora del Título.
- [Procedimiento general de Sugerencias y Quejas de la UZ](#).
- Las iniciativas, quejas, reclamaciones, dudas y sugerencias procedentes de cualquiera de los grupos de interés, mediante los procedimientos habilitados para ello.
- Procedimiento para la gestión de demandas: quejas, reclamaciones, dudas, sugerencias y felicitaciones (PRC_005).
- Sugerencias de mejora que se reciban de los/las coordinadores/as de las titulaciones y que se incluyan en los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales del Centro (Q214).
- Sugerencias de mejora que se reciban de los/as tutores/as y mentores/as a través del Programa de Orientación Universitaria y mentoría ([POUM](#)) y del [Programa Tutor del Centro](#).

Las personas responsables de la administración, coordinación de las Titulaciones oficiales, y coordinación del POU del centro facilitarán los datos de las encuestas y otros medios de información al Equipo Decanal, 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 al Equipo Decanal 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.

6.1.1 Reserva de espacios y despachos

En relación con la reserva de espacios, será necesario la cumplimentación del Anexo I (solicitud de reserva de espacios), salvo en las actividades académicas (clases, exámenes, tribunales de evaluación, etc.). En estos casos la gestión se hará mediante la aplicación de [reserva de espacios de la Universidad de Zaragoza](#). Además, se aplicará [la Instrucción de Gerencia de la Universidad de Zaragoza](#).

La responsabilidad de asignación de despachos al personal docente e investigador con docencia en la Facultad de Empresa y Gestión Pública recaerá sobre el/la Decano/a del centro o persona en quien delegue de su equipo en colaboración con el/la Administrador/a y/o persona en quien delegue. La asignación se realizará conforme a lo establecido en el [Acuerdo de 13 de mayo de 2026, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza](#), y deberá solicitarse presentando el Anexo II de este procedimiento (solicitud de despachos).

La solicitud de despachos por parte de personal vinculado a la UZ y ajeno al centro deberá realizarse cumplimentando el Anexo II, la responsabilidad de asignación recaerá sobre el/la Decano/a. El período





máximo para el uso de despachos para fines ajenos será de un curso académico, siendo necesaria realizar una nueva solicitud al inicio de cada curso académico (o cuando se genere la necesidad a lo largo del curso).

6.2 Gestión de los Servicios

El proceso de gestión de los servicios propios de la FEGP es una competencia del/de la Administrador/a, que será quien realice la labor de definición de los objetivos de los mismos.

Esta tarea la realizará dentro del entorno normativo de la Universidad de Zaragoza y a la Política y objetivos de calidad del centro (PRE_001).

En la facultad se ofrecen dos tipos de servicios:

Servicios externos: Son aquellos que se prestan a través de contrataciones externas, como el servicio de limpieza, las máquinas expendedoras, y la seguridad y vigilancia del centro.

Se asignan en virtud de la ley de Contratos del Sector Público a una empresa privada cuyo personal desarrolla su actividad en el centro. El control y seguimiento de estos servicios se realiza desde los servicios centrales de la Universidad, concretamente desde el Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación de la UZ, en colaboración con personal de la Facultad, y desde la Unidad de Seguridad. Anualmente, desde estos Servicios de la UZ se realizan encuestas e informes que deben servir para su mejora.

Servicios propios: Son aquellos derivados de la actividad académico-administrativa del centro, pudiendo ser propios de la facultad o de la Universidad de Zaragoza. Su prestación se lleva a cabo con personal propio de la Universidad.

– **Secretaría:** se encarga de la gestión del centro que se ocupa de la prestación de los servicios académicos, administrativos y de apoyo a los órganos de gobierno de la Facultad. Se encuentra estructurada en tres áreas o negociados (académico, administrativo y de calidad) que atienden las tareas que se relacionan con su ámbito de competencia, incluye a la Secretaría del Decanato.

– **Conserjería-reprografía:** se ocupa de las funciones principales de atención y control de los accesos, información al público y mantenimiento elemental de las instalaciones, así como de la atención al servicio de reprografía.

– **Informática y audiovisuales:** servicio ubicado en la FEGP, pero prestado a través de personal asignado por el SICUZ al Vicerrectorado del Campus de Huesca. Se ocupan preferentemente de la instalación y configuración de equipos y software en aulas y ubicaciones de acceso libre en el caso de informática. Y de la gestión de los medios audiovisuales disponibles, el apoyo a la docencia y el asesoramiento en cuestiones técnicas relacionadas con la edición y realización de audiovisuales, asesoramiento en Streaming y vídeo online, etc.

– **Biblioteca:** está ubicada físicamente en la sede de la FEGP y está gestionada conjuntamente entre el centro y la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ). La biblioteca gestiona los recursos de información para el aprendizaje, la docencia y la investigación.

El/La Administrador/a realizará la definición de actuaciones de los servicios prestados por el Centro y será el/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 conforme al procedimiento *Qs_1501 Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios*.

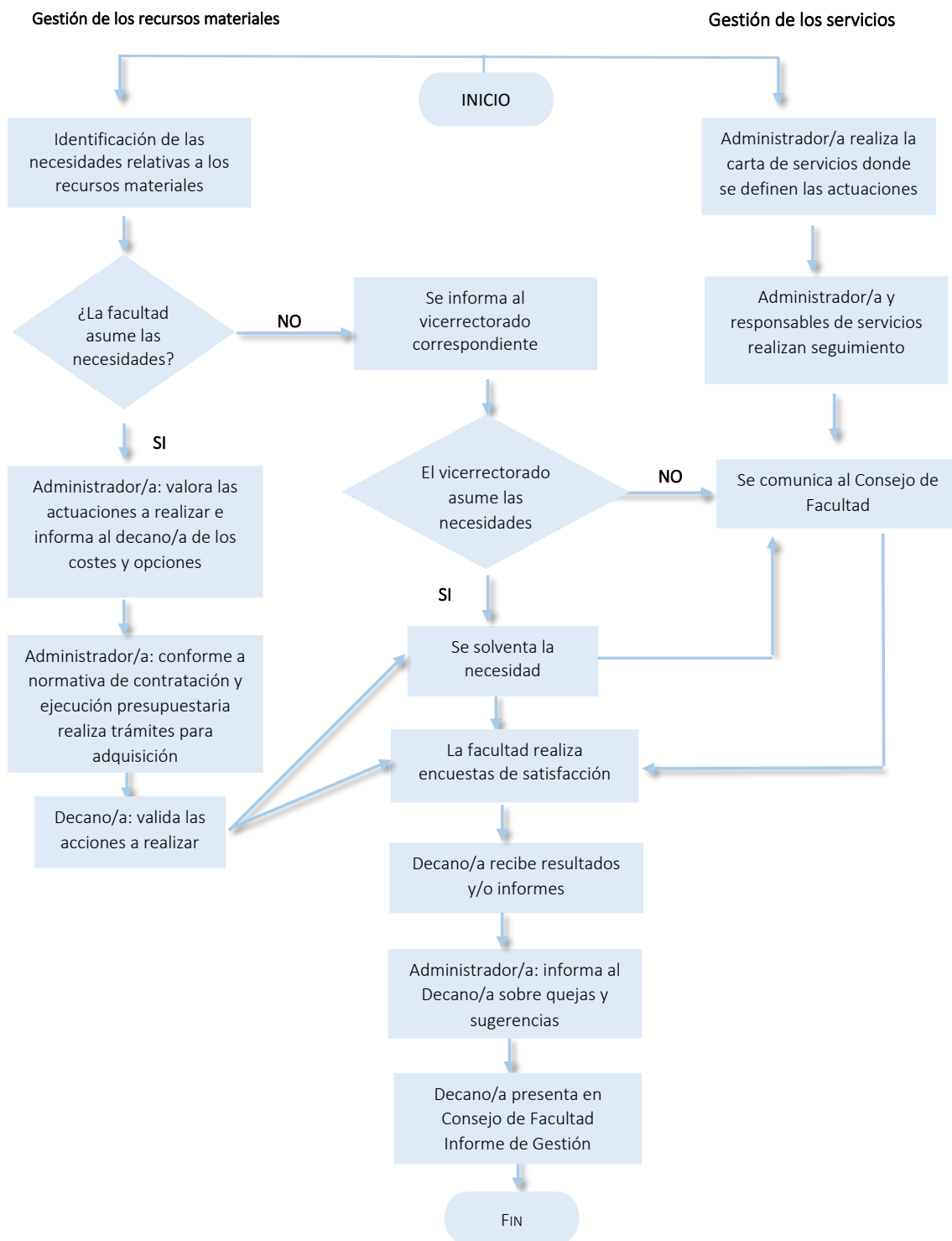
Todas las áreas de servicio deberán adecuar sus actividades conforme a lo establecido en el SIGC del centro y sus procedimientos, de acuerdo con la normativa de la Universidad de Zaragoza y la propia del centro y teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.





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.

7. DIAGRAMA DE FLUJO





8. SEGUIMIENTO

El calendario de actuaciones sobre la gestión de los recursos se ajustará a los compromisos del Programa de Actuación del Equipo Decanal para cada año académico (PRE_003).

La Comisión de Calidad de los Servicios realizará anualmente el seguimiento de los resultados del proceso de gestión de los servicios, dentro del primer trimestre del año, conforme al procedimiento *Qs_1501 Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios*. La revisión de los compromisos adquiridos en la Carta, así como el análisis e los resultados obtenidos determinará acciones de mejora propuestas para el año siguiente. El informe anual de resultados de la Carta de Servicios se incorporará en el Informe de Gestión y Programa de Actuación de la Dirección (PRE_003).

Anualmente se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

i_PRA_001-1 Porcentaje de sugerencias de mejora incluidas en los PAIM en relación con los recursos materiales y servicios, atendidas, sobre el total de sugerencias recibidas. Valor a alcanzar: 100%

i_PRA_001-2 Porcentaje de quejas estudiadas y atendidas en relación con los recursos materiales y servicios, sobre el total de quejas recibidas. Valor a alcanzar: 100%

i_PRA_001-4 Resultados de las encuestas de satisfacción con los recursos e infraestructuras de los estudiantes (Bloque D), PDI (Bloque D) y PTGAS (Bloque B). Valor a alcanzar: media > media Unizar.

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos relacionados con este procedimiento son:

- la Carta de Servicios y sus Informes de Seguimiento [Q_1501]
- los Informes de Evaluación de la Calidad (IEC) [Q212, PRE_002]
- los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) [Q214, Q214_2, PRE_002]
- el Informe de Gestión y Programa de Actuación [PRE_003]
- el informe de revisión del SIGC [PRE_004]
- las actas con los acuerdos tomadas en Consejo de Facultad a resultados de las propuestas y recomendaciones recogidas en los mismo

Los informes y actas son documentos públicos disponibles en la web del centro. Serán conservados en formato electrónico y custodiados por el profesor/a secretario/a del centro. Se archivarán y registrarán conforme al procedimiento *PRA_002 Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC*.

10. ANEXOS

A_PRA_001-1. Solicitud de reserva de espacios

A_PRA_001-2. Solicitud de reserva de despachos



A_PRA_001-1. Solicitud de reserva de espacios



A_PRA_001-1

Solicitud de Reserva de Espacios en la Facultad de Empresa y Gestión Pública

SOLICITANTE

Nombre y Apellidos:	DNI:
Teléfono: Email:	
Marcar lo que proceda:	
Personal Universidad de Zaragoza:	☐
Centro y departamento al que pertenece	
.....	
Personal NO Universidad de Zaragoza:	☐
Entidad a la que representa:	
Dirección o Domicilio Fiscal:	

ESPACIO SOLICITADO

Actividad a desarrollar:
Fechas:Horario:
Espacio/s solicitado/s:
Observaciones (nº asistentes previstos, necesidades de medios audiovisuales, etc.):
☐ He leído y acepto las condiciones de precios públicos de la UZ

En Huesca, ade de Firma:

Resolución:	☐ PROCEDE	☐ Exento de pago	Firmado:
	☐ NO PROCEDE	☐ Abonar Precios públicos	
Observaciones:			El/la Decano/a
.....			

Sr./Sra. Decano/a de la Facultad de Empresa y Gestión Pública

232087a231e4cd04b829c35819c7bf1d
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/232087a231e4cd04b829c35819c7bf1d>

CSV: 232087a231e4cd04b829c35819c7bf1d	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CARLOS ORÚS SANCLEMENTE	Decano de la Facultad	28/07/2026 13:02:00	
ISABEL ARTERO ESCARTÍN	Vicedecana de Ordenación Académica y Calidad	28/07/2026 13:25:00	

A_PRA_001-2. Solicitud reserva de despachos

A_PRA_001-2



Solicitud de reserva de despachos de la Facultad de Empresa y Gestión Pública

SOLICITANTE

Nombre y Apellidos:.....DNI:
Teléfono: Email:

Marcar lo que proceda:
Personal Universidad de Zaragoza: ☐
Centro y departamento al que pertenece
Categoría profesional (si es PDI indicar figura)
Antigüedad en la Universidad
Personal NO Universidad de Zaragoza: ☐
Entidad a la que representa:
Dirección o Domicilio Fiscal:

Duración: ☐ Indefinida/Indeterminada/Permanente
☐ Temporal Fecha inicio/fin:

Si la/s persona/s que va/n a ocupar el despacho son diferentes al solicitante, indicar: Nombre y Apellidos, DNI, Teléfono, Email y motivación para cada caso
.....
.....
.....

En Huesca, ade de Firma:

Resolución: PROCEDE SI ☐ NO ☐	Firmado:
Número de despacho asignado: Uso: ☐ exclusivo ☐ compartido	
Observaciones:	

Sr./Sra. Decano/a de la Facultad de Empresa y Gestión Pública