



	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: P/SO005_FDyC	

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

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO		
Elaborado por: El/la Responsable de Calidad del Centro Fecha: 17-09-2025	Revisado y aprobado por: Comisión de Aseguramiento Interno de Calidad del Centro Fecha: 03-10-2025	Aprobado por: Junta de Facultad Fecha: 15-10-2025
El/la Responsable de Calidad del Centro  Fdo. Patricia de Casas Moreno	El/la Secretario/a de la Comisión  Fdo. Patricia de Casas Moreno	El/la Secretario/a de la Junta de Facultad   Fdo. Margarita Pérez Pulido

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/SO005_FDyC	

ÍNDICE

1.- OBJETO.....	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA	3
3.2 Normativa de la Universidad de Extremadura	3
4.- DEFINICIONES.....	4
5.- DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO.....	4
5.1 Subproceso 1. Gestión de recursos materiales.	4
5.1.1 Consideraciones previas.	4
5.1.2 Desarrollo del proceso.	5
5.2 Subproceso 2. Gestión de servicios propios del Centro	6
5.3 Subproceso 3. Supervisión de servicios externos.....	6
6.- UNIDADES IMPLICADAS	7
7.- DOCUMENTOS	7
8.- DIAGRAMA	8
8.1- Subproceso 1. Gestión de recursos materiales	8
8.2- Subproceso 2. Gestión de servicios propios del Centro	9
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	10
9.1- Seguimiento.....	10
9.2- Evaluación	10
10.- ARCHIVO	10
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS	11
ANEXOS	11

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/SO005_FDyC	

1.- OBJETO

El objeto de este documento es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación (FDyC) de la Universidad de Extremadura (UEX) planifica sus recursos económicos y materiales, gestiona los servicios propios del Centro y supervisa los servicios externos, con el fin de favorecer el proceso formativo y mejorar la satisfacción de los grupos de interés implicados. El proceso afecta a las siguientes actividades:

- La identificación de necesidades de recursos materiales necesarios para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La planificación de la adquisición de recursos, en función del presupuesto y de las necesidades.
- La gestión, mantenimiento y uso de recursos materiales disponibles.
- La planificación y ejecución de actuaciones de mejora en los servicios del Centro.
- La mejora continua de recursos y servicios.
- El análisis de resultados y opiniones sobre recursos y servicios.
- La rendición de cuentas sobre recursos y servicios.

2.- ALCANCE

Este proceso se aplicará a la gestión de recursos (materiales y económicos) y a la gestión de servicios que repercuten en la calidad de las actividades formativas.

3.- NORMATIVA

La normativa a tener en cuenta en este procedimiento es de dos ámbitos: estatal y universitaria

- Ley Orgánica 2/2023 del Sistema Universitario de 22 de marzo de 2023 (BOE núm. 70, de 23-03-2023).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad (BOE 29-09-2021).
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Directrices de garantía de calidad de la ANECA.
- Legislación aplicable en contratación y adquisición de productos, servicios por organismos públicos.

3.2 Normativa de la Universidad de Extremadura

- Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura (DOE 23/05/2003), modificados por el Decreto 190/2010, de 1 de octubre (DOE 07/10/2010).
- Normativas y Reglamentos Generales de la UEX para establecer necesidades, planificar

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/SO005_FDyC	

consecución, gestionar las adquisiciones y las existencias y seguir los resultados de los recursos materiales y servicios universitarios prestados en los centros.

- Normativa de ejecución presupuestaria de la UEx.

4.- DEFINICIONES

- **Recursos materiales.** Instalaciones (aulas, aulas de informática, salas con equipamientos audiovisuales, salas de estudio, salón de actos, sala de grados, sala de reuniones...) en las que se desarrolla la actividad de enseñanza-aprendizaje, así como el equipamiento y los materiales necesarios para esta actividad.
- **Servicios propios del Centro.** Servicios cuya prestación es una competencia directa del Centro, entre ellos se encuentran los siguientes: Conserjería, Secretaría, Informática, Medios Audiovisuales y Biblioteca.
- **Comisión de Asuntos Económicos.** Comisión compuesta por el/la Decano/a, el/la Administrador/a, dos miembros del profesorado, un/a estudiante y el/la Secretario/a Académico/a. Sus funciones son gestionar los recursos materiales y los servicios.

5.- DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO

En la FDyC el proceso de gestión de los recursos materiales y servicios del Centro se divide en tres subprocesos relacionados entre sí:

- Gestión de los recursos materiales
- Gestión de servicios propios del Centro
- Supervisión de servicios externos

5.1 Subproceso 1. Gestión de recursos materiales.

5.1.1 Consideraciones previas.

El proceso de gestión de los recursos materiales es una competencia del Equipo Decanal del Centro y será impulsado por el/la Decano/a, o Vicedecano/a en quien delegue, y el/la Administrador/a del Centro. Los recursos materiales de la FDyC están formados por las instalaciones en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje (aulas, aulas de informática, salas de reuniones, despachos, biblioteca...) y el equipamiento material científico, técnico y asistencial necesario para este proceso.

Para la gestión específica de los diferentes recursos materiales del Centro se elaborarán las correspondientes normativas de uso y gestión (Normativa de medios audiovisuales, Normativa de instalaciones y servicios informáticos y otras posibles normativas sobre locales e infraestructuras). Dichas normativas serán aprobadas por la Junta de Facultad y publicadas en la página Web de la Facultad.

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/SO005_FDyC	

5.1.2 Desarrollo del proceso.

El proceso gestión de los recursos materiales se desarrolla del siguiente modo:

- Análisis e identificación de necesidades.** Antes del 30 de junio de cada año el Equipo decanal del Centro solicitará a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (CCT) un informe de necesidades de equipamientos docentes, medios audiovisuales y recursos especiales para el desarrollo de la enseñanza. Una vez recopilada toda la información sobre las necesidades se solicitará la opinión técnica de la persona responsable de informática, de la persona encargada de los medios audiovisuales con el fin de planificar las actuaciones a llevar a cabo. En el caso de la existencia de intereses contrapuestos entre las necesidades formuladas por diferentes CCT se solicitará a la Comisión de Calidad del Centro que establezca el orden de prioridad en las actuaciones.
- Ejecución de actuaciones.** Para la ejecución de las actuaciones acordadas es preciso tener en cuenta que existen dos situaciones:
 - Si el Centro dispone de recursos suficientes, ya sean propios o proporcionados por el Vicerrectorado correspondiente, para cubrir las necesidades de recursos materiales, el Equipo Decanal, en colaboración con el/la Administrador/a del Centro, determinará las actuaciones a llevar a cabo. El Administrador/a del Centro se encargará de gestionar la adquisición de materiales y la contratación de servicios, siguiendo los criterios de selección de proveedores establecidos según la normativa de contratación vigente.
 - Si el Centro no dispusiera de recursos suficientes para llevar a cabo alguna actuación, el/la Decano/a enviará al/la Vicerrector/a con competencias en materia de planificación económica o infraestructuras una solicitud de recursos en la que se justifique adecuadamente la necesidad de recursos materiales. Una vez recibida la respuesta del Vicerrectorado, el/la Decano/a informará debidamente a la Junta de Facultad.

En el caso de situaciones especiales el Equipo decanal presentará a la Junta de Facultad las opciones posibles para que la Junta adopte la decisión que estime oportuna.

- Gestión de incidencias y mantenimiento ordinario.** La persona responsable del Decanato del Centro, el/la Coordinador/a de Servicios y el/la Administrador/a del Centro, asumirán la responsabilidad de poner en funcionamiento los recursos materiales, su mantenimiento y la gestión de incidencias.

La gestión de incidencias (**P/SO005_FDyC_D002**) abarcara todos los recursos materiales del Centro, incluyendo infraestructuras, mobiliario, equipos informáticos y audiovisuales. Los usuarios deberán comunicar las incidencias a través de SITASI o cualquier otro medio establecido en el Centro. Le registro de incidencias está disponible para auditorías o agentes evaluadores.

La persona responsable del Decanato del Centro, el/la Coordinador/a de Servicios y el/la Administrador/a del Centro, recibirán dichas incidencias, y las redirigirán a las personas encargadas de los servicios de mantenimiento, informática y medios audiovisuales para su resolución utilizando los

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/SO005_FDyC	

recursos disponibles en el Centro. En caso de incidencias que requieran un proceso más complejo se seleccionaran a los proveedores de acuerdo a la normativa de contratación vigente para su gestión.

4. **Gestión de espacios.** La gestión de reservas de espacios será realizada por el Decanato del Centro a través de la agenda de reservas y SITASI (P/SO005_FDyC_D003).
5. **Rendición de cuentas.** E/la Administrador/a del Centro elaborará una memora económica en la que recogerá la información esencial sobre las actuaciones realizadas relacionadas con la gestión de recursos materiales (P/SO005_FDyC_D004). La memoria económica deberá ser presentada ante la Junta de Facultad como documento de rendimiento de cuentas, y se dejará constancia de su aprobación en la correspondiente acta de la Junta (P/SO005_FDyC_D005).

5.2 Subproceso 2. Gestión de servicios propios del Centro

El Equipo decanal y el/la Administrador/a del Centro son responsables de la gestión de los servicios propios de la Facultad (Consejería, Secretaría, Biblioteca, Informática y Medios Audiovisuales). No obstante, es preciso tener en cuenta que la Biblioteca de la Facultad depende también del Servicio de Biblioteca, Archivo y Documentación de la UEx.

1. **Planificación de actividades.** La gestión de los Servicios propios del Centro corresponde al/la Administrador/a del Centro, quien, junto al Equipo decanal recopilará información sobre las necesidades de los Servicios existentes y planificará las actuaciones que deben ser llevadas a cabo.
2. **Ejecución de actividades.** Las personas responsables y empleadas de los servicios llevarán a cabo las actuaciones previstas, de acuerdo con lo establecido en las normativas de funcionamiento de los servicios implicados y a lo indicado por el/la Administrador/a del Centro
3. **Valoración de servicios.** A través del buzón de sugerencias, hojas de reclamaciones, encuestas de satisfacción y otros métodos de obtención de datos se obtendrá información relacionada con la opinión de los diferentes grupos de interés sobre el funcionamiento de los Servicios propios del Centro. El análisis de los datos recopilados permitirá adoptar decisiones sobre el funcionamiento de los Servicios.
4. **Rendición de cuentas.** La rendición de cuentas se llevará a cabo ante la Junta de Centro mediante diferentes documentos: los posibles informes individuales de servicios, como el informe de funcionamiento de la Secretaría (P/SO005_FDyC_D006); la memoria económica anual (P/SO005_FDyC_D004); y el informe anual de calidad del Centro, elaborado en el marco del proceso de análisis de los resultados (P/ES005_FDyC). En los informes se recogerán las posibles acciones de mejora a emprender para el curso siguiente.

5.3 Subproceso 3. Supervisión de servicios externos

La persona responsable del Decanato, el/la Administrador/ra del Centro y el/la Coordinador/a de Servicios son los responsables de supervisar el funcionamiento de los servicios externos (Cafetería, Servicio de

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/SO005_FDyC	

Limpieza y Seguridad), los cuales dependen del Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio. Las quejas y sugerencias planteadas por los diferentes grupos de interés sobre el funcionamiento de los servicios externos a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEx o por cualquier otra vía, serán atendidas por el/la Administrador/ra del Centro y la persona responsable del Decanato del Centro.

6.- UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Equipo decanal	Decano/a o Vicedecano/a en quien delegue	<ul style="list-style-type: none"> Analizar e identificar las necesidades de recursos materiales. Ejecución de actuaciones sobre recursos materiales. Gestión de espacios.
Comisiones de Calidad de las Titulaciones	Coordinador/a de la Comisión	<ul style="list-style-type: none"> Informar sobre las necesidades de equipamientos docentes, medios audiovisuales y recurso especiales para el desarrollo de la enseñanza.
Unidad de Servicios Informáticos	Responsable del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Valoración técnica de las necesidades de recursos materiales.
Servicio de medios audiovisuales	Responsable del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Valoración técnica de las necesidades de recursos materiales.
Comisión de Garantía de Calidad del Centro		<ul style="list-style-type: none"> Valoración de casos de intereses contrapuestos sobre necesidades de recursos materiales.
Junta de Facultad		<ul style="list-style-type: none"> Aprobación de la propuesta de actuación sobre las necesidades de recursos materiales. Aprobación de la memoria económica. Aprobación del informe sobre el funcionamiento de la Secretaría.
Administrador/a del Centro		<ul style="list-style-type: none"> Informar sobre las actuaciones a realizar en materia de gestión de recursos materiales. Mantenimiento y supervisión ordinario de recursos. Elaboración de la memoria económica. Gestión y supervisión de servicios propios del Centro. Atención de quejas y sugerencias.
Coordinador/a de servicios		<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento del registro de incidencias. Supervisión de la planificación general del servicio de limpieza. Supervisión de vigilancia. Supervisión y mantenimiento de los recursos propios del Centro.

7.- DOCUMENTOS

Presentamos los documentos necesarios para el desarrollo del proceso agrupados en dos conjuntos correspondientes a los dos subprocesos definidos.

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/SO005_FDyC	

1.- Subproceso 1. Gestión de recursos materiales.

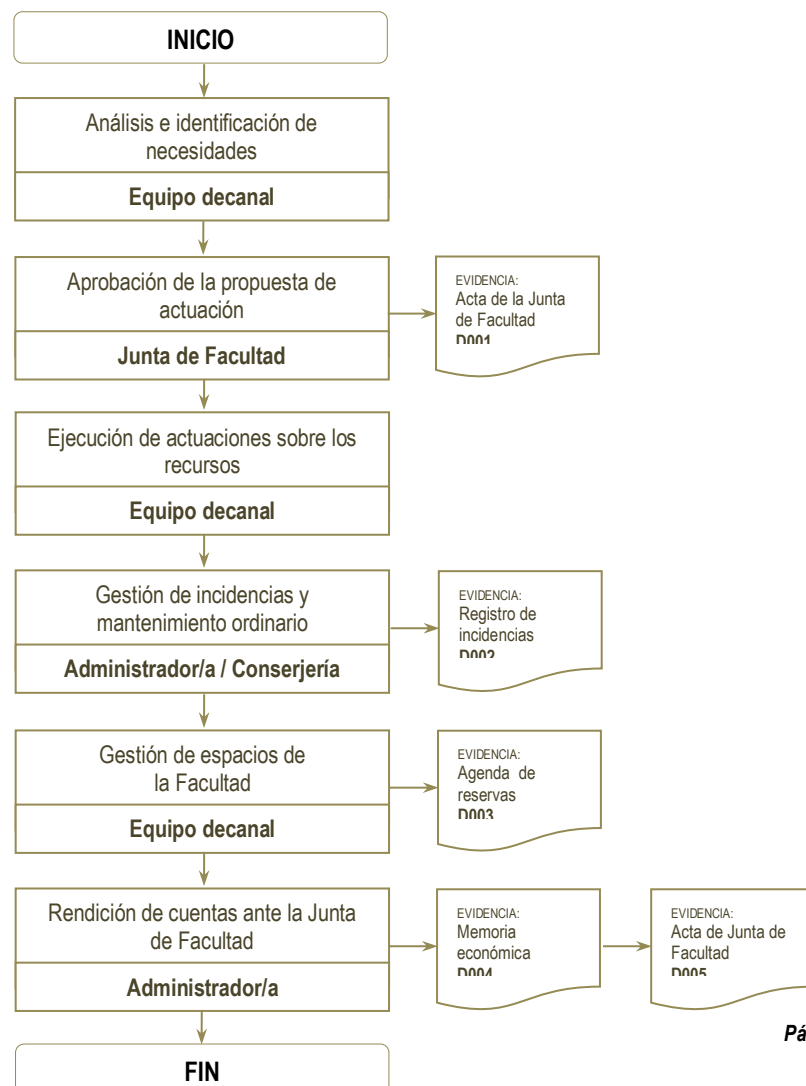
- **P/SO005_FDyC_D001** Actas de Junta de Facultad. Aprobación de propuestas de actuación.
- **P/SO005_FDyC_D002** Registro de incidencias.
- **P/SO005_FDyC_D003** Agenda de reservas de espacios.
- **P/SO005_FDyC_D004** Memoria económica.
- **P/SO005_FDyC_D005** Acta de Junta de Facultad. Aprobación de la memoria económica.


2.- Subproceso 2. Gestión de Servicios propios del Centro

- **P/SO005_FDyC_D005** Informe de funcionamiento de la Secretaría.

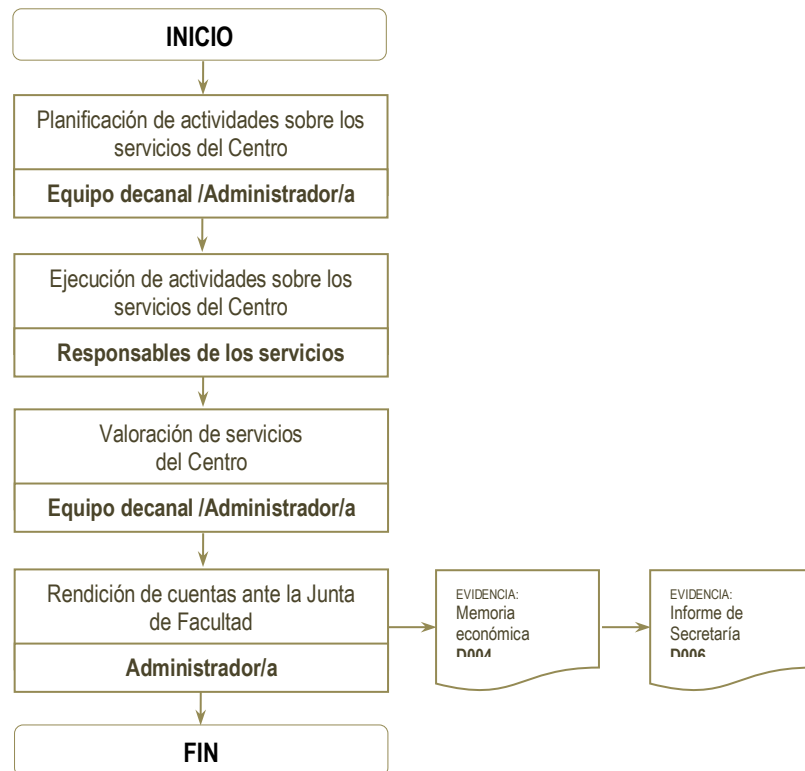
8.- DIAGRAMA

8.1- Subproceso 1. Gestión de recursos materiales



UNIVERSIDAD  DE EXTREMADURA	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/SO005_FDyC	

8.2- Subproceso 2. Gestión de servicios propios del Centro



	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/SO005_FDyC	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

9.1- Seguimiento

El seguimiento del proceso de reclamaciones se realizará con el fin de controlar que se ha llevado a cabo lo establecido en este documento y que se han generado las evidencias que así lo atestiguan. La persona responsable del seguimiento será el/la Responsable de Calidad del Centro, quien realizará el control utilizando el cuestionario establecido (**P/SO005_FDyC_AI** o **P/SO005_FDyC_AII**). Este documento permitirá elaborar una propuesta de mejora si es preciso.

9.2- Evaluación

La evaluación del proceso será realizada por el/la RSGC con la ayuda del Equipo decanal y del/de la Administrador/a del Centro, quienes proporcionarán la información necesaria para ello. Dicha evaluación se incluirá en el informe anual de calidad del Centro. Se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Promedio de alumnos por puesto en aulas de mobiliario.
- Promedio de alumnos por puesto en aulas de informática.
- Promedio de alumnos por puesto en biblioteca.
- Porcentaje de gastos de mantenimiento y conservación sobre el total de gastos corrientes.
- Porcentaje de gastos de inversión sobre el total de gastos corrientes.

10.- ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
P/SO005_FDyC_D001. Acta de Junta de Facultad. Aprobación de propuesta de actuación	Informático	Secretario/a académico	Permanente
P/SO005_FDyC_D002. Registro de incidencias	Informático	Conserjería	Anual
P/SO005_FDyC_D003. Agenda de reserva de espacios	Informático	Equipo decanal	Permanente En actualización
P/SO005_FDyC_D004. Memoria de gestión económica	Papel/Informático	Administrador/a	Permanente
P/SO005_FDyC_D005. Acta de Junta de Facultad. Aprobación de la memoria de gestión económica	Informático	Secretario/a académico	Permanente
P/SO005_FDyC_D006. Informe anual de funcionamiento de la Secretaría	Informático	Administrador/a	Permanente

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS DEL CENTRO		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 5	CÓDIGO: PR/SO005_FDyC	

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Modificaciones realizadas
1	05-05-2008	Versión inicial
2	07-10-2014	Revisión del proceso. Adaptación del proceso a la normativa vigente Adaptación del proceso al nuevo mapa de procesos de la Universidad de Extremadura
3	17-07-2017	Revisión del proceso. Establecimiento de la secuencia de actividades Reelaboración del diagrama del proceso Establecimiento de nuevas evidencias (registro de incidencias, agenda de reservas) Diseño de documentos Revisión de indicadores
4	12-12-2018	Revisión del proceso. Establecimiento del subproceso 3 (Supervisión de servicios externos) Revisión de indicadores
4.1	09-05-2022	Actualización de la normativa y de las referencias correspondientes.
5	17-09-2025	Actualización normativa Lenguaje inclusivo Revisión proceso.

ANEXOS

- P/SO001_FDyC_AI. **D002.** Registro de incidencias
- P/SO001_FDyC_AII. Cuestionario para el seguimiento del proceso.