


	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.ª</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_FFYL</b>	



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

Elaborado por Responsable de Calidad  11 de mayo de 2026	Revisado por Comisión de Calidad  14 de mayo de 2026	Aprobado por Junta de Facultad  20 de mayo de 2026
José Carlos Martín Camacho	José Luis Oncins Martínez	Pablo Ruano San Segundo

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.ª</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_FFYL</b>	

## ÍNDICE

1. OBJETO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. NORMATIVA.....	3
3.1. Normativa estatal .....	3
3.2. Normativa Universitaria .....	4
4. DEFINICIONES .....	4
5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO.....	4
5.1 Gestión de recursos materiales .....	5
5.1.1. Identificación y análisis e de necesidades asociadas a los recursos materiales .....	5
5.1.2 Determinación de las actuaciones que haya que llevar a cabo .....	5
5.1.3 Ejecución de las actuaciones .....	6
5.1.4 Gestión de incidencias en instalaciones del centro.....	6
5.1.5 Gestión de espacios .....	7
5.1.6 Justificación de las actuaciones realizadas .....	7
5.2. Gestión de servicios propios .....	7
5.3. Supervisión de los servicios externos .....	8
6. UNIDADES IMPLICADAS .....	8
7. DOCUMENTOS .....	9
8. DIAGRAMA.....	10
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	11
10. ARCHIVO .....	11
11. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	11
12. N. B. ....	11

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.ª</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_FFYL</b>	

## 1. OBJETO

El objeto de este documento es establecer el modo en el que la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Extremadura, para favorecer la actividad docente, planifica, gestiona y supervisa sus instalaciones, recursos materiales y servicios, tanto del propio centro como externos.

El proceso implica las siguientes acciones:

- Definir las necesidades de recursos materiales para contribuir a la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el centro.
- Planificar la adquisición de recursos y los servicios proporcionados por el centro en función del presupuesto asignado al centro y de las prioridades establecidas.
- Gestionar los recursos materiales y la prestación de los servicios.
- Mejorar de forma continua la gestión de los recursos materiales y la prestación de los servicios para adaptarse permanentemente a las necesidades que surjan y a las expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales y de los servicios a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

## 2. ALCANCE



Este proceso se aplica a todos los recursos y servicios implicados en las actividades docentes y en otras actividades académicas, culturales y de gestión desarrolladas en el centro y relacionadas con las titulaciones en él impartidas. Por tanto, rige para clases teóricas y prácticas; congresos, conferencias y otras actividades académicas; actividades no académicas (por ejemplo, actos de graduación y fiestas académicas); y reuniones de los diversos órganos y comisiones que funcionen en el centro.

El proceso comienza indicando cómo se gestiona el mantenimiento y mejora de los recursos propios del centro y concluye señalando cómo deben supervisarse los servicios externos que en él se desarrollan.

## 3. NORMATIVA

### 3.1. Normativa estatal

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE n.º 307, de 24 de diciembre de 2001).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE n.º 89, de 13 de abril de 2007).
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (BOE n.º 70, de 23 de marzo de 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 n.º 233, de 29 de septiembre de 2021).

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.ª</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_FFYL</b>	

- 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 (BOE n.º 272, de 9 de noviembre de 2017).
- Legislación aplicable en la contratación y adquisición de servicios por organismos públicos.

### 3.2. Normativa Universitaria

- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura (DOE extraordinario n.º 3, de 23 de mayo de 2003).
- Normativas y reglamentos generales de la Universidad de Extremadura para establecer necesidades, planificar y gestionar las adquisiciones y las existencias, así como para seguir los resultados de los recursos materiales y servicios prestados en los centros.
- Normativa de ejecución presupuestaria de la Universidad de Extremadura.



### 4. DEFINICIONES

- **Recursos materiales:** instalaciones (aulas, laboratorios docentes, sala de ordenadores, salas multimedia, paraninfo, salón de actos, aula polivalente, salón de grados, salas de reunión y seminarios) en los que se desarrollan las actividades docentes, académicas, culturales y de gestión, así como todo el equipamiento (material, audiovisual e informático) empleado en esas actividades y ubicado en esas instalaciones o custodiados en el centro.
- **Servicios propios del centro:** servicios cuya prestación es competencia directa del centro. En especial, conserjería, secretaría administrativa, sala de lectura, unidad de informática y unidad de medios audiovisuales.
- **Servicios externos:** servicios complementarios prestados en el centro por personal sin vinculación contractual con la UEX. En nuestro centro, son los servicios de cafetería y de limpieza, externalizados en empresas privadas mediante contratación gestionada por el Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio de la UEX.

### 5. DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

Este proceso se aplica a tres ámbitos:

- Gestión de recursos materiales.
- Gestión de servicios propios.
- Supervisión de servicios externos.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.ª</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_FFYL</b>	

## 5.1 Gestión de recursos materiales

### 5.1.1. Identificación y análisis de necesidades asociadas a los recursos materiales

Para el correcto funcionamiento del centro, es necesario detectar las necesidades vinculadas a sus recursos materiales, tarea que será asumida conjuntamente por el decano o vicedecano con competencias en la materia y por el administrador del centro. Esta identificación se llevará a cabo de manera continua, mediante la revisión periódica de las instalaciones y del equipamiento docente del centro.



Asimismo, el consejo de estudiantes, los departamentos y las comisiones de calidad del centro y de las titulaciones podrán presentar peticiones para satisfacer necesidades relacionadas con su ámbito de competencias en cuanto a equipamiento o espacios a través de informes anuales o cuando se hagan patentes las necesidades que hayan detectado y no pudieran sufragarse con su propio presupuesto, si lo tuvieran. Estas peticiones se trasladarán al decano a través del formulario **P/SO005\_FFYL\_F001**, del que tendrán copia los estamentos mencionados en este mismo párrafo.

Igualmente, se constituirá la Comisión de Gestión de Recursos Materiales del centro, integrada por el decano –o vicedecano en quien delegue–, el administrador del centro, el coordinador de servicios y representantes del personal docente e investigador (PDI) y del alumnado. Esta comisión se reunirá, al menos, al inicio de cada año natural, así como siempre que lo determine el decano, con el objetivo de identificar y analizar las necesidades relacionadas con los recursos materiales y los servicios del centro. Como resultado de este proceso, el administrador del centro elaborará anualmente una memoria en la que se recogerán las actuaciones que deban desarrollarse durante el ejercicio en curso, en coherencia con la planificación económica correspondiente. Para la elaboración de la memoria de actuaciones, tendrá en consideración las sugerencias y reclamaciones recogidas a través del buzón gestionado por la UTEC, así como los resultados y comentarios expuestos en las encuestas de satisfacción de los usuarios con las titulaciones (PDI, PTGAS y alumnado). Dicha memoria deberá ser revisada y aprobada por la Comisión de Gestión de Recursos Materiales del Centro (**P/SO005\_FFYL\_D001**).

### 5.1.2 Determinación de las actuaciones que haya que llevar a cabo

A partir de lo establecido en la memoria de actuaciones aprobada por la Comisión de Gestión de Recursos Materiales del Centro, el decano, en coordinación con el administrador del centro, determinará las actuaciones que resulten necesarias. Para tomar esas decisiones, se tendrán en consideración los siguientes factores:

- Urgencia de la actuación.
- Disponibilidad presupuestaria.
- Tiempo requerido para su implementación.
- Oportunidad o conveniencia del momento de ejecución.
- Periodicidad en función de ciclos previamente establecidos.
- Cumplimiento de requisitos legales o administrativos.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.ª</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_FFYL</b>	

Además, para tomar las decisiones, se podrá contar con el asesoramiento, si procede, de instancias superiores y con la colaboración, en su caso, de la Unidad Técnica de Obras y Mantenimiento y del Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio de la UEX.

#### 5.1.3 Ejecución de las actuaciones

Una vez determinadas las actuaciones que deban realizarse, el decano consensuará con el administrador del centro el momento en que deberá iniciarse la tramitación necesaria para gestionar la adquisición de los bienes o la prestación de los servicios correspondientes. Esta gestión se realizará conforme a los criterios de selección de proveedores establecidos en la normativa de contratación pública, así como a las directrices contenidas en las *Normas de Ejecución Presupuestaria de la Universidad de Extremadura*. Igualmente, el proceso se ajustará a lo dispuesto en la *Ley General Presupuestaria* y en la normativa derivada que regula el procedimiento de gasto público.

En caso de que el presupuesto asignado al centro durante el ejercicio económico en curso resulte insuficiente o inadecuado para acometer una determinada actuación, el decano, de acuerdo con el administrador del centro, podrá solicitar a la dirección de la UEX, a través del vicerrectorado con competencia en la materia, una modificación presupuestaria por el importe que se estime necesario para su ejecución. En tal supuesto, el decano deberá informar a la junta de facultad tanto de la solicitud presentada como del contenido de la respuesta recibida.



#### 5.1.4 Gestión de incidencias en las instalaciones del centro

El decano, el coordinador de servicios y el administrador del centro asumirán la responsabilidad de poner en funcionamiento los recursos materiales, su mantenimiento y la gestión de incidencias en las instalaciones de la facultad.

La gestión de incidencias abarcará todos los recursos materiales del centro, incluidos mobiliario, infraestructuras y equipos informáticos y audiovisuales. Los usuarios deberán comunicar las incidencias a través de un formulario normalizado que estará disponible en la página web del centro (**P/SO005\_FFYL\_F002**) y que se presentará a través del registro presencial o electrónico de la Facultad. Igualmente, la comunicación de incidencias se podrá gestionar empleando los recursos que se localizan en la web del centro, en el enlace <https://fyle.unex.es/centro/instalaciones/incidencias/>.

Las comunicaciones de esas incidencias recibidas por cualquiera de los dos medios citados en el párrafo anterior serán recepcionadas por el administrador del centro, quien procederá a su tramitación y resolución conforme a los criterios acordados junto con el decano. Del resultado del proceso se dará cuenta a quien haya realizado la solicitud.

Igualmente, el administrador mantendrá un registro histórico de todas las incidencias recibidas, registro que garantizará la identificación de la persona que comunica la incidencia, la fecha de presentación, el contenido de la incidencia y su resolución.

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.ª</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_FFYL</b>	

### 5.1.5 Gestión de espacios

En la gestión de los espacios del centro será prioritario su uso para el desarrollo de las actividades docentes, de modo que el uso de aulas y demás espacios docentes quedará supeditado a los horarios que elabore el vicedecanato con competencias a partir del *Proceso de gestión de horarios y de los calendarios de exámenes (P/CL101\_FFYL)*.

Fuera de lo establecido en esa distribución, cualquier uso de los espacios del centro (actividades académicas, de gestión y complementarias) será determinado por el decanato previa petición, si es el caso, formulada por la instancia o persona interesada mediante el formulario de solicitud de uso de espacios (**P/SO005\_FFYL\_F003**), que se dirigirá al decano. En la misma línea, será decisión del centro ceder, en función de la disponibilidad y conveniencia, los espacios que le solicite la UEX para actividades ajenas al funcionamiento del centro.

### 5.1.6 Justificación de las actuaciones realizadas

El administrador del centro incluirá en la *Memoria Económica Anual* que elabore la información esencial sobre las principales actuaciones realizadas en relación con la gestión de los recursos materiales del centro en el ejercicio económico inmediatamente anterior (**P/SO005\_FFYL\_D002**). Esa memoria económica deberá ser presentada ante la Junta de Facultad como documento de justificación económica y de actuaciones y de su aprobación se dejará constancia en el acta de la correspondiente reunión.



## 5.2. Gestión y difusión de servicios propios

Los servicios propios del centro, tales como servicios comunes (conserjería), secretaría administrativa, sala de lectura y los demás que puedan habilitarse, son gestionados por el decano (o vicedecano en quien delegue) en coordinación con el administrador del centro.

A través del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la Unidad Técnica de Evaluación de la UEX, así como a partir de los datos recogidos en las encuestas de satisfacción con la titulación (PDI, alumnado y PTGAS) se obtendrá información acerca del funcionamiento de los servicios propios del centro. El análisis de los datos recopilados permitirá tomar decisiones respecto al funcionamiento de estos servicios.

Paralelamente, se realizarán continuas verificaciones –por parte del equipo decanal, del administrador del centro y del coordinador de servicios– para evaluar la correcta adecuación de los servicios a las necesidades del centro. En caso de detectar alguna deficiencia, se procederá a realizar las revisiones necesarias dentro de la planificación de actuaciones correspondiente a dichos servicios, si esta puede ser efectuada por el propio centro, o a elevar la propuesta correspondiente al órgano de la UEX con competencias en caso de que ello exceda del ámbito competencial de la facultad.

Finalmente, el centro contará con una carta de servicios (**P/SO005\_FFYL\_D003**) en la que se dará cuenta de todos los servicios ofrecidos, la cual será elaborada y actualizada por el administrador del centro.



	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.ª</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_FFYL</b>	

### 5.3. Supervisión de los servicios externos

Los servicios externos –en concreto, la cafetería, el servicio de limpieza, así como otros que se establezcan en función de las necesidades o directrices de ámbito superior– son contratados según lo estipulado por el Servicio de Gestión Económica, Contratación y Patrimonio y su supervisión recae en el decano, en coordinación con el administrador del centro. Las quejas o sugerencias planteadas por los diferentes grupos de interés sobre el funcionamiento de esos servicios externos a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UEX o por cualquier otra vía serán atendidas por ellos, que valorarán las actuaciones que haya que desarrollar si se considera pertinente.

### 6. UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Decanato y Secretaría	Decano y Administrador del centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de necesidades.</li> <li>• Toma de decisiones sobre necesidades.</li> <li>• Ejecución de actuaciones.</li> <li>• Tramitación de modificaciones presupuestarias.</li> <li>• Decisiones sobre peticiones.</li> <li>• Gestión de incidencias en instalaciones del centro.</li> <li>• Gestión de espacios del centro.</li> <li>• Supervisión de servicios externos.</li> <li>• Gestión de servicios propios.</li> <li>• Verificación de servicios (con apoyo del coordinador de Servicios).</li> </ul>
Secretaría	Administrador del centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de la Memoria Económica Anual.</li> <li>• Elaboración de la memoria de actuaciones sobre recursos y servicios.</li> <li>• Análisis de informaciones sobre el funcionamiento de los servicios.</li> <li>• Mantenimiento del registro de incidencias.</li> <li>• Elaboración y mantenimiento de la carta de servicios.</li> </ul>
Comisión de Gestión de Recursos Materiales		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de necesidades sobre recursos y servicios.</li> <li>• Aprobación de la memoria de actuaciones sobre recursos y servicios.</li> </ul>

	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.ª</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_FFYL</b>	

## 7. DOCUMENTOS

Los documentos que acompañan a este proceso pueden dividirse en aquellos que fundamentan las evidencias de su implantación y los que desarrollan las acciones del proceso en forma de formularios.

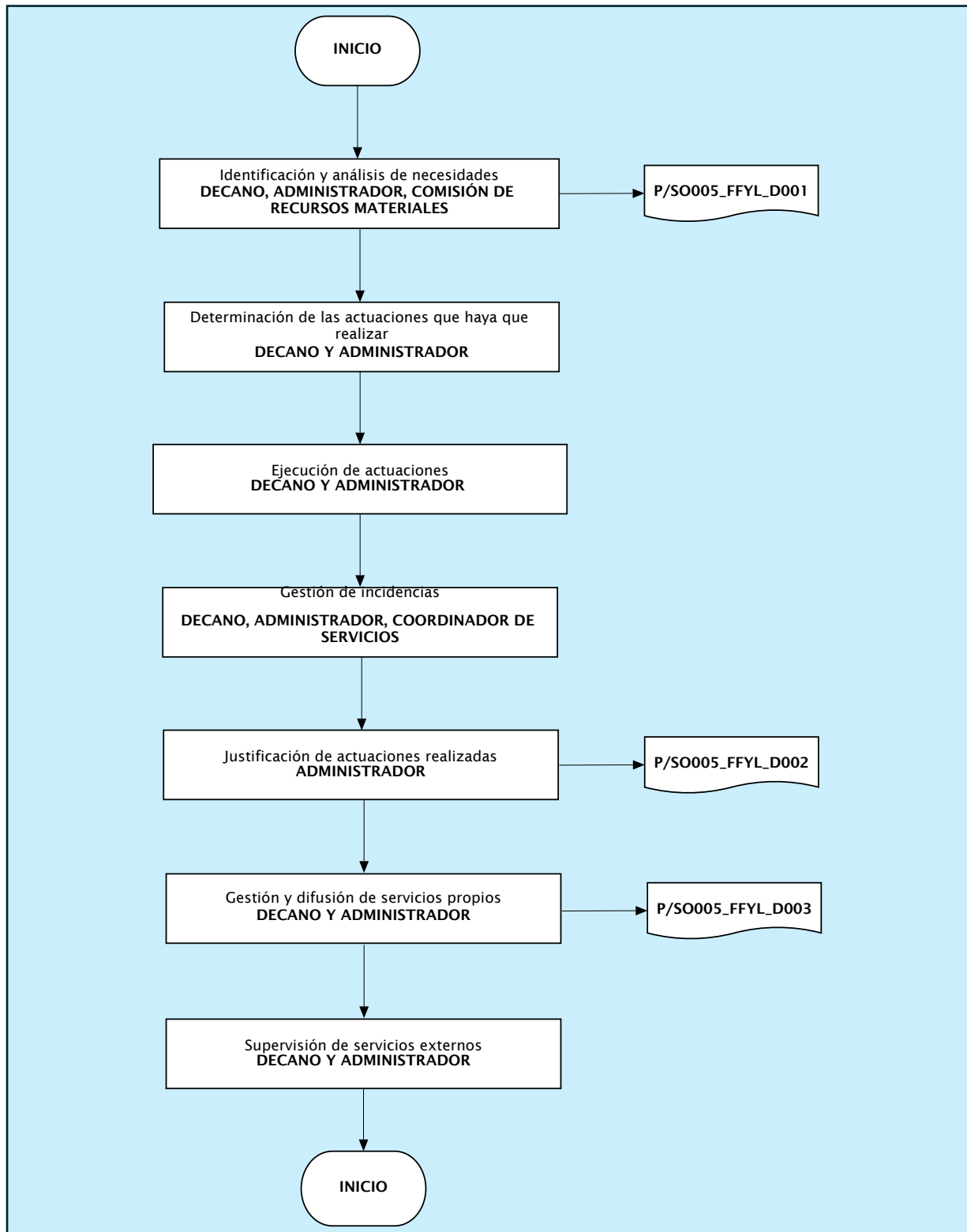
### 7.1. Evidencias



- P/SO005\_FFYL\_D001. Memoria de actuaciones sobre recursos y servicios.
- P/SO005\_FFYL\_D002. Memoria Económica Anual.
- P/SO005\_FFYL\_D003. Carta de servicios.

### 7.2. Formularios

- P/SO005\_FFYL\_F001. Solicitud de actuación sobre recursos materiales y servicios.
- P/SO005\_FFYL\_F002. Comunicación de incidencia sobre recursos materiales y servicios.
- P/SO005\_FFYL\_F003. Solicitud de uso de espacios.

## 8. DIAGRAMA



	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>		
	<b>EDICIÓN: 3.ª</b>	<b>CÓDIGO: P/SO005_FFYL</b>	

## 9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El responsable de hacer el seguimiento del proceso es el administrador del centro, quien proporcionará al responsable de Calidad las informaciones que resulten pertinentes para que se incorporen al informe anual de calidad. Esas informaciones, lo que se consigne en la memoria económica (P/SO005\_FFYL\_D002) y lo que se exponga en las encuestas de satisfacción con las titulaciones del centro permitirán dar cuenta, al menos, de los siguientes indicadores sobre el desarrollo del proceso:

- Número de incidencias sobre recursos materiales.
- Porcentaje de incidencias resueltas.
- Satisfacción con las instalaciones.
- Satisfacción con los recursos.

## 10. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
P/SO005_FFYL_D001. Propuesta de actuaciones.	Informático	Administrador del centro	Indefinido
P/SO005_FFYL_D002. Memoria Económica Anual.	Informático	Administrador del centro	Indefinido
P/SO005_FFYL_D003. Carta de servicios.	Informático	Administrador del centro	Mientras se mantenga vigente

## 11. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Modificaciones realizadas
1.ª	Junio de 2015	Versión inicial
2.ª	Noviembre de 2025	Reelaboración completa del proceso para adaptarlo a las nuevas normativas
3.ª	Mayo de 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reelaboración de algunos de los pasos del proceso.</li> <li>• Distinción de los documentos en evidencias y formularios, con la aplicación de los cambios pertinentes.</li> <li>• Reformulación del diagrama de flujo.</li> <li>• Correcciones formales.</li> </ul>

## 12. N. B.

Todas las denominaciones contenidas en este documento, así como cualesquiera otras menciones que en las mismas se expresan en género masculino, se entenderán realizadas y se utilizarán indistintamente en género masculino y femenino, según el sexo de la persona a la que se haga referencia.