



ÍNDICE

- 1- OBJETO
- 2- ALCANCE
- 3- DESARROLLO
 - 3.1. Recursos Materiales
 - 3.2. Servicios de Apoyo del Centro
 - 3.3. Personal Técnico, de Gestión y Administración y Servicios (PTGAS)
- 4- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA
- 5- RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO
- 6- RENDICIÓN DE CUENTAS
- 7- DIAGRAMA

CONTROL DEL DOCUMENTO		
Edición inicial	Fecha	Documento inicial
0	2009 septiembre	Edición inicial documento marco de referencia
Revisión	Fecha	Naturaleza de la revisión
1 (antes V0.1)	2009 diciembre	Modificaciones tras revisión por la Unidad para la Calidad
2 (antes V1.0)	2015 septiembre	Revisión en profundidad del SGC para adaptarlo a las nuevas exigencias normativas de la DEVA en relación con el seguimiento y acreditación de los títulos de Grado y Máster
3 (antes V2.0)	2021 julio	Revisión del procedimiento para su actualización y adecuación al Programa IMPLANTA
4 ¹	2024 abril	Revisión no sustancial del procedimiento para su actualización y adecuación a las nuevas guías y requisitos exigidos por la ACCUA.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Equipo directivo	Junta de Facultad
Fecha: 02/04/2024	Fecha: 02/04/2024	Fecha: 05/04/2024

¹ En aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (B.O.E. 23/3/2007), en este manual, toda referencia a personas, colectivos, cargos académicos, etc. cuyo género sea masculino, estará haciendo referencia a ambos géneros, incluyendo, por tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.



1. OBJETO Y ÁMBITO

Establecer los mecanismos que permiten al Centro identificar y gestionar la información sobre sus **propias necesidades** de recursos materiales y de personal de administración y servicios, que tengan repercusión en la calidad de las enseñanzas impartidas de Grado y Máster. Se aplicará a la gestión de necesidades de todos los recursos materiales y servicios (acceso y admisión, matriculación, desarrollo de la enseñanza, evaluación, prácticas externas, movilidad, orientación académica y profesional), independientemente de que su gestión corresponda al propio Centro o a los Servicios Centrales de la Universidad (RRHH, Administración de Campus, gestión de espacios, Biblioteca Universitaria, Enseñanza Virtual, etc.).

2. ALCANCE

El procedimiento es de aplicación a todo el Personal Técnico de Gestión y Administración y Servicios (PTGAS) del Centro.

3. DESARROLLO

Cada curso académico, el Equipo Directivo del Centro se encargará de **identificar** las necesidades asociadas a los recursos materiales y servicios, **transmitir** dichas necesidades a los Órganos competentes y **coordinarse** con ellos en la toma de decisiones; teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en las memorias de verificación de las distintas titulaciones que se imparten en el Centro. Así, velará porque los recursos sigan siendo adecuados para garantizar el funcionamiento de los servicios de apoyo a las enseñanzas impartidas permitiendo los tamaños de grupos definidos, el desarrollo de las actividades formativas y su ajuste a las metodologías de enseñanza-aprendizaje.

El Equipo Directivo analizará todas las necesidades que se hayan producido/detectado a lo largo del curso académico anterior, relacionadas con los recursos materiales y servicios prestados en el Centro, así como las soluciones adoptadas por el órgano competente.

Se distinguen tres apartados:

3.1. RECURSOS MATERIALES

Por recursos materiales se entiende tanto las instalaciones del Centro (aulas, salas de estudios, aulas de informática, laboratorios...) como al equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico, necesarios todos ellos para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje. En este apartado se destacan los siguientes aspectos:



a) **Adquisición de recursos materiales:** Antes de finalizar cada curso académico, el Equipo Directivo del Centro identificará las necesidades de recursos materiales y su posibilidad de financiación propia o externa (previa aprobación por Junta de Centro, en caso de que la normativa lo requiera). No obstante, en cualquier momento, se podrá identificar una necesidad no prevista inicialmente, que podrá ser analizada por el Equipo Directivo. En ambos casos, se dejará constancia del acuerdo o del análisis en el Acta de la reunión correspondiente.

En todo caso, se aplicará la normativa de contratación que corresponda (ya se realice la compra directamente por el Centro o a través del Área de Contratación competente de la UHU). También será de aplicación la normativa sobre inventario y patrimonio, y lo dispuesto en las normas presupuestarias y de gestión del gasto de la Universidad de Huelva que fuesen de aplicación.

b) **Reserva de aulas / asignación espacios:** La Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo cuenta con un procedimiento para la reserva de aulas y asignación de espacios.

1. Aulas de docencia e informática

a. Miembros de la Comunidad Universitaria:

i. En la Web de la Facultad

<https://www.uhu.es/fceyt/la-facultad/servicios/reserva-de-espacios>

ii. Durante la semana en curso, podrán solicitar el aula directamente en la conserjería, por cambios de última hora, para actividades académicas ya programadas.

b. Personas u organismos ajenos a la Universidad de Huelva

i. En la Web del servicio de coordinación de campus de la UHU

<https://www.uhu.es/coordinacion-campus/gestion-de-espacios>

2. Otros espacios, como Sala de Juntas, Salón de Actos, Sala de grados o Claustros

a. Miembros de la Comunidad Universitaria:

i. En la Web de la Facultad

<https://www.uhu.es/fceyt/la-facultad/servicios/reserva-de-espacios>

b. Instituciones, organizaciones y particulares ajenos a la comunidad universitaria

i. En la Web del servicio de coordinación de campus de la UHU

<https://www.uhu.es/coordinacion-campus/gestion-de-espacios>

3.2. SERVICIOS DE APOYO DEL CENTRO

Los Centros de la UHU disponen de dos tipos de servicios de apoyo: internos y externos.



- a) **SERVICIOS EXTERNOS A LA UNIVERSIDAD:** Son aquellos que se contratan al exterior, como son los de reprografía, cafeterías, etc. Del mismo modo que para la adquisición de recursos materiales, son contratados con arreglo a la normativa correspondiente a través del Área de Contratación competente de la UHU.
- b) **SERVICIOS INTERNOS:** Son los propios servicios de la universidad adscritos al Centro (Conserjería, Secretaría, Biblioteca, etc.), así como Servicios centrales de la UHU que, sin tener presencia física en el Centro, son soporte a la docencia y al Sistema de Garantía de Calidad.

La garantía de la calidad de los servicios internos es responsabilidad directa del Centro, sin perder de vista la doble dependencia Dirección de Recursos Humanos-Centro que afecta al personal de los mismos. Aplicando el procedimiento P05 (Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés), se puede conocer la satisfacción de los usuarios de los mismos y realizar las propuestas de mejora correspondientes. Se pueden destacar:

- **Servicio de Conserjería e Instalaciones.** Sirve de apoyo a la docencia, la investigación y la gestión y es fundamental para el desarrollo diario de las actividades docentes, de investigación y administrativas. Desarrolla principalmente funciones de información y atención al público, control de acceso y uso de espacios, supervisión de edificios e instalaciones, gestión de la correspondencia, soporte a la gestión administrativa y gestión de medios audiovisuales de apoyo a la docencia.
- **Biblioteca de la Universidad de Huelva (BUH).** Es un servicio esencial de apoyo al estudio, la docencia y la investigación, aportando y difundiendo los recursos bibliográficos, documentales e informativos necesarios para favorecer un entorno y unos instrumentos académicos adecuados. Cuenta con un apartado específico dedicado a las bibliografías recomendadas en las asignaturas de las diferentes titulaciones que forman parte de su colección documental científica.

Además, dispone del [Servicio de Formación de Usuarios](#); que se lleva a cabo a través de visitas guiadas, charlas y cursos. Cabe destacar las sesiones introductorias para alumnos de primer curso de las distintas titulaciones, que se realizan a demanda de cada Centro en las jornadas de acogida para el alumnado de nuevo ingreso. El Centro cuenta con una de las Bibliotecas de Campus, que contiene un importante fondo de monografías y revistas en las materias que se imparten en el Centro. Cuenta con un total de 284,35 m², distribuidos entre sala (98,53 m²), depósito (87,20 m²) y hemeroteca (98,62 m²), además de disponer el Centro de una sala de trabajo en grupo y tres salas de estudio.

- **Servicio de Enseñanza Virtual.** Presta apoyo a la docencia universitaria tradicional a través de la integración y uso de las nuevas tecnologías en las clases presenciales. Ofrece un espacio de teleformación para toda la comunidad universitaria y da soporte a los diferentes recursos virtuales



facilitando al alumnado el seguimiento de sus asignaturas/cursos y al profesorado que lo imparte su tarea de formación.

A través de la plataforma e-Learning permite complementar la docencia presencial y dotar al profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios de herramientas que amplían y mejoran los procesos de enseñanza-aprendizaje.

- **Servicio de Empleo (SOIPEA).** Tiene por objeto acompañar al alumnado desde antes de acceder a la universidad hasta su incorporación al mundo laboral, prestando servicios complementarios a su formación. Ofrece información a las personas que desean iniciar sus estudios sobre formas de acceso y orientación vocacional, a las personas que están cursando sus estudios, asesorándolas; difundiendo información sobre oferta formativa y de servicios; facilitándoles recursos tecnológicos y asesoramiento, si tienen algún tipo de discapacidad; ayudándoles a mejorar el rendimiento académico; proporcionándoles la posibilidad de implicarse en la sociedad (voluntariado); promoviendo hábitos saludables; mejorando su empleabilidad mediante la orientación y realización de prácticas en empresas. También presta servicios a las personas egresadas, como agencia de colocación y ofreciendo orientación profesional y asesoramiento sobre cómo poner en marcha un proyecto propio (autoempleo).
- **Servicio de Atención a la Comunidad (SACU).** Este Servicio tiene dos funciones principales, por un lado, gestionar y difundir la información a cualquier miembro de la comunidad universitaria u otra persona interesada sobre aspectos tan variados como las pruebas de acceso, trámites académicos, convocatorias de becas y premios, jornadas, cursos, seminarios, actividades de la Universidad, etc. y por otro, orientar en temas académicos, sociales y psicológicos que afecten a los miembros de la comunidad universitaria. Además, el SACU cuenta con distintas unidades de atención:
 - Oficina de Orientación Académica
 - Oficina de Alojamiento
 - Oficina de Atención a Personas con Discapacidad
 - Aula de Voluntariados
 - Unidad para la Igualdad de Género
 - Unidad de Salud
- **Servicio de Relaciones Internacionales.** Fomenta la dimensión internacional y la cooperación interuniversitaria, y la movilidad de los distintos sectores de la comunidad universitaria que permita que los universitarios puedan alcanzar todo su potencial internacional. Esto lo hace mediante



programas de movilidad, recepción y distribución de todas las actividades y demandas internacionales que puedan ser de interés para la comunidad universitaria.

3.3. PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PTGAS)

La competencia sobre asignación y disposición de personal no recae en el Centro. Es la Gerencia de la Universidad el órgano con competencias en la gestión del PTGAS (Secretaría, Biblioteca, Departamentos Universitarios, Conserjerías, Laboratorios, etc.). Para ello, la Universidad cuenta con la [Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios \(RPT\)](#), que sirve como herramienta para la gestión y detección de necesidades de PTGAS asignados al Centro ya que éste participa en su elaboración y propone los recursos que necesita. No obstante, en cualquier momento, se podrán detectar carencias respecto a los recursos humanos asignados en dichos planes, identificadas a través de quejas de los usuarios planteadas en el Centro, planteadas ante los distintos Servicios de la UHU mediante reclamaciones interpuestas y/o por propia iniciativa del Equipo Directivo del Centro, elevando propuesta a los órganos competentes.

4. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA

Lo llevarán a cabo anualmente la CGCC y CGCTs a través del Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora respectivos, teniendo en cuenta la información recibida de todos los responsables implicados en el desarrollo del SGCC, así como los indicadores asociados que se relacionan y que están disponibles en los informes de satisfacción según P05 de recogida y análisis de la satisfacción global de los grupos de interés:

C4-P08-IN1	Grado de satisfacción(estudiantado): las aulas, incluidos los espacios para prácticas (seminarios, laboratorios, aulas de informática...) y su equipamiento
C4-P08-IN2	Grado de satisfacción(estudiantado): los servicios tales como la biblioteca, bases de datos, campus virtual, redes...facilitan el estudio
C4-P08-IN3	Grado de satisfacción(estudiantado): la atención por parte del personal de administración y servicios que tiene relación con el título/estudio
C4-P08-IN4	Grado de satisfacción(estudiantado): la atención por parte de los responsables académicos del título/estudio (coordinadores de asignatura, coordinadores de curso, coordinador/a del título/estudio, equipo directivo del Centro...)
C4-P08-IN5	Grado de satisfacción (PDI): El equipamiento de las aulas y, en su caso, los espacios para prácticas (seminarios, laboratorios, aulas de informática...)
C4-P08-IN6	Grado de satisfacción (PDI): La atención por parte del personal de administración y servicios que tiene relación con el título/estudio
C4-P08-IN7	Grado de satisfacción (PDI): La atención por parte de los responsables académicos del título/estudio (coordinadores, comisiones, equipo directivo...)
C4-P08-IN8	Grado de satisfacción (PTGAS): La comunicación que se mantiene con el alumnado y los docentes para el desarrollo del título/estudio
C4-P08-IN9	Grado de satisfacción (PTGAS): El equipamiento de las instalaciones en las que realiza su trabajo para el título/estudio



5. RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO

En este apartado se detallan las responsabilidades en el desarrollo del procedimiento, las evidencias generadas cada año (curso académico) así como su conservación, control y archivo durante un mínimo de 6 años.

RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA	LOCALIZACIÓN
Toma decisiones sobre las propuestas recibidas de los responsables del Centro. Aprueba el horario de clases y el calendario de exámenes, así como el POD del Centro, guías docentes y demás propuestas de los Consejos de Departamento que impartan docencia en el Centro y afecten a éste.	Junta de Centro	C4-P08-EV7 Actas de Junta de Centro sobre toma de decisiones derivadas de este procedimiento.	Web Centro
Analiza la información recibida de la CGCC. Formula propuestas a la Junta de Centro y ejecuta los acuerdos de la misma (art. 102 f) Estatutos de la UHU).	Equipo directivo del Centro		
Elabora el Autoinforme de Seguimiento anual del Centro donde recoge, en su apartado 2, el análisis realizado; dando traslado del mismo al equipo directivo del Centro. En el caso de debilidades detectadas, deberá definirse una acción de mejora que será incorporada al plan de mejora del Centro.	CGCC	C4-P08-EV7 Actas de la CGCC que recojan el análisis del procedimiento.	Web Centro
		C4-P08-EV8 Informe de Seguimiento y Plan de Mejora del Centro.	
Elabora el Autoinforme de Seguimiento anual del Título con la información recibida donde recoge, en su apartado 3, el análisis realizado; dando traslado del mismo a la CGCC. En el caso de debilidades detectadas, deberá definirse una acción de mejora que será incorporada al plan de mejora del Título.	CGCT	C4-P08-EV7 Actas de la CGCT que recojan el análisis del procedimiento.	Web Título
		C4-P08-E06 Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora del Título.	
Elaboran anualmente la Memoria del Curso Académico con el doble objetivo de (i) informar sobre las tareas de gestión y prestación de servicios que se llevan a cabo en la UHU y (ii) analizar los resultados alcanzados en los diversos sectores de actividad	Vicerrectorados competentes	C4-P08-E03 Memoria del curso académico UHU	Portal de transparencia
	Gerencia		
Como Órgano competente en la Gestión del Personal de Administración y Servicios de la UHU se encarga de la elaboración de la RPT del PTGAS.	Gerencia	C4-P08-EV1 Relación de Puestos de Trabajo del PTGAS	Web Gerencia/ Portal de transparencia
Recoge información procedente de otros Servicios de la Universidad respecto a las posibles quejas, sugerencias, etc. presentadas por los usuarios.	Unidad para la Calidad	C4-P08-E04 Información procedente de otros Servicios de la Universidad respecto a quejas, sugerencias etc. presentadas por los usuarios	TEAMS UC Centros
Elabora el Informe de satisfacción de los grupos de interés donde se recoge información sobre los recursos materiales y de servicios.		C4-P08-EV5 Informes de satisfacción de los grupos de interés	Web Unidad para la Calidad

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Equipo Decanal del Centro es responsable de mantener informados a sus grupos de interés mediante el Plan de Comunicación del Centro y, en especial, al alumnado, PDI y PTGAS, sobre toda la información relativa a este procedimiento. Principalmente, la rendición de cuentas a los grupos de interés internos se realiza en los órganos



colegiados del organigrama de la calidad interna del Centro donde están representados y en los grupos de discusión en los que participan.

7. DIAGRAMA

Imagen gráfica del procedimiento

