


PA 06 PROCESO PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Diagrama de flujo

Elaboración: Director UTC Fecha: 11/01/2011	Revisión: Decano Fecha:18/01/2011	Aprobación: Consejo de Gobierno Fecha: 18/01/2011
---	---	---

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA06
---	-----------------------------	-------------

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo modificación
00	15/10/2009	Edición inicial
01	10/03/2010	Rev. Vic. Calidad
02	10/06/2010	Rev. Vic. Calidad
03	18/01/2011	Informe AQU
04	08/04/2026	Actualización del proceso, indicadores y evidencias

Barcelona, a 8 de abril de 2026

1. OBJETO


El objeto de este proceso es establecer cómo la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU) gestiona las necesidades de recursos materiales y servicios, asegurando su adecuación, optimización y mejora continua.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación para todos los servicios universitarios responsables de la gestión de recursos materiales y servicios de la UAO CEU, asegurando su planificación, adquisición y mantenimiento necesarios para las titulaciones impartidas y la gestión administrativa, garantizando su mejora continua.

2.1. Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
Consejo de Gobierno de la UAO CEU	Como responsable último de Gobierno de la Universidad, es receptor de la información acerca de este proceso. Rinde cuentas al Patronato de la Universidad y a la Sociedad.
Estudiantes	Colectivo representado a través de los delegados y delegadas de estudiantes de cada grupo, titulación, facultad y de Universidad. Consejo de Estudiantes y presencia en los órganos colegiados definidos. Contribuyen al proceso participando en las encuestas de satisfacción, dando su punto de vista respecto a la docencia, la titulación y la atención recibida por parte de todos los servicios de la Universidad.
Personal Docente e Investigador (PDI)	Colectivo representado a través de los/las elegidos/as entre los/las docentes para los diferentes órganos colegiados. A través de dichos órganos pueden trasladar necesidades, proponer recomendaciones y propuestas de mejora sobre los recursos materiales y los servicios. Contribuyen al proceso mediante su participación en las encuestas de satisfacción, en el caso del PDI, con carácter bienal, valorando los aspectos relacionados con la titulación, los servicios y los recursos materiales.
Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	Colectivo representado a través de los/las elegidos/as entre el PTGAS para los diferentes órganos colegiados. A través de dichos órganos pueden trasladar necesidades, proponer recomendaciones y propuestas de mejora sobre los recursos materiales y servicios. Contribuyen al proceso participando en las encuestas de satisfacción, valorando los aspectos vinculados a la gestión de la universidad.
Equipo de Dirección de la Universidad y los centros	Los mismos que el PDI y el PTGAS más los propios de la dinámica de dirección, como la elaboración y aprobación presupuestaria, la definición de objetivos, la planificación de recursos y servicios materiales, su implementación y la rendición de cuentas. Intervienen también en la gestión de los recursos y el análisis de

	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA06
---	-----------------------------	-------------

	resultados.
Sociedad en general	La información sobre la gestión de recursos materiales y servicios está disponible en soportes y canales propios tal y como se establece en el Proceso de Información Pública y rendición de cuentas (PA10) .

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- **EEES-03** Criterios y Directrices de Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior ([European Standards and Guidelines for Quality Assurance of Higher Education, ESG 2015](#)).
- **MEC-32** 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 (*RD 822/2021*).
- **MEC-33** Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, por la que se modifica la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de Universidades (*LOSU 2/2023*).
- **MEC-38** Real Decreto 905/2025, de 27 de octubre.
- **BOE-04** RESOLUCIÓN de 3 de marzo de 2022, del Ministerio de Universidades.
- **ANECA-03** Programa AUDIT. Certificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (*AUDIT 03*).

4. DEFINICIONES

Recursos materiales: Abarcan todas las infraestructuras, equipamientos y servicios físicos y tecnológicos que permiten el desarrollo de las enseñanzas, la investigación y la gestión universitaria. Estos recursos son fundamentales para garantizar la calidad educativa y mejorar la experiencia del estudiantado, PDI y PTGAS.

Servicios externos: Son aquellos servicios proporcionados por entidades o proveedores ajenos a la Universidad, como mantenimiento, limpieza o seguridad.

Servicios propios: Son los servicios gestionados directamente por la Universidad para apoyar su funcionamiento académico y administrativo, como la biblioteca, la secretaría académica, el servicio de orientación universitaria (SOU) o el soporte informático (IT).

5. DESARROLLO

El proceso sobre la definición de necesidades de los servicios y recursos materiales universitarios en la UAO CEU sigue una estructura organizada y sistemática, orientada a garantizar su adecuación a los objetivos académicos y la mejora continua de la calidad de la enseñanza.

Existen dos tipologías de servicios, propios y externos, cada uno con su propia gestión de recursos materiales.

5.1. Servicios propios

Para la gestión de los servicios y recursos materiales propios, gerencia elabora anualmente el presupuesto del curso académico correspondiente, abarca los meses de septiembre a julio, destinado a recursos materiales y servicios, se presenta al Patronato de la Fundación para su aprobación durante el mes de julio.

Una vez aprobado el presupuesto, el circuito se desarrolla en cuatro fases consecutivas: detección de necesidades, elaboración del presupuesto, aprobación del mismo y, finalmente, gestión y adquisición de los recursos materiales y servicios necesarios.

La detección de necesidades y su traslado a Gerencia se lleva a cabo a través de distintos canales. En primer lugar, el Vicerrectorado con competencias en materia de Ordenación Académica traslada las necesidades detectadas en el aulario, los espacios docentes y los recursos informáticos y audiovisuales.

Por otro lado, las demandas del estudiantado se recogen en las reuniones periódicas de delegados/as y el Vicerrectorado con competencias en materia de Estudiantes se encarga posteriormente de canalizarlas a Gerencia para su valoración.

Asimismo, los distintos servicios o unidades universitarias comunican a Gerencia sus necesidades administrativas, incluyendo material fungible, y, en el caso de las necesidades económicas, aquellas vinculadas a la prevención de riesgos laborales.

A partir de esta información, Gerencia elabora el presupuesto anual, organizándolo por partidas presupuestarias. Una vez elaborado, el presupuesto se presenta al Patronato de la Fundación para su aprobación.

Tras su aprobación, se inicia la fase de gestión y adquisición de los recursos y servicios previstos. En esta fase, las compras se dividen en dos tipos: propias, gestionadas directamente por los servicios de la Universidad, y transversales, centralizadas a nivel del Grupo CEU. Estas últimas incluyen, entre otros, el material informático, el mobiliario y los recursos audiovisuales, adquiridos a través de proveedores homologados.

5.2. Servicios externos

La gestión de los servicios externos se lleva a cabo de forma transversal mediante procedimientos de concursos. Las bases de cada servicio se envían a las empresas registradas en la base de datos de la Universidad, a las que se informa de la apertura del periodo de presentación de candidaturas. Tras la realización de entrevistas y visitas a las instalaciones universitarias, Gerencia selecciona la empresa más adecuada y formaliza la contratación a través de las mesas de contratación del grupo CEU, mediante contratos que habitualmente tienen una duración de cinco años.

Anualmente, Gerencia elabora el Informe General Anual, en la que se detallan las mejoras relativas a las adquisiciones de mayor envergadura, así como otros aspectos relevantes que garantizan la transparencia y la correcta gestión de los recursos materiales y los servicios contratados. Asimismo, los resultados de las encuestas de satisfacción del estudiantado en relación con los recursos materiales y los servicios se tienen en cuenta para la elaboración del plan de mejora incorporado a dicho informe.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Sistema de Garantía Interna de Calidad (en adelante, SGIC) incluye la revisión periódica de la gestión de los recursos materiales y servicios. En este marco, Gerencia elabora el Informe General Anual, en el que se detalla su adecuación.

7. ARCHIVO

Código	Identificación del registro	Responsable de la custodia
E01-PA06	Informe de resultados de satisfacción del estudiantado	Unidad Técnica de Calidad (UTC)
E02-PA06	Contratos o rescisión de servicios	Gerencia
E03-PA06	Informe General Anual	Gerencia

El soporte de archivo será en papel o informático y se conservará hasta la siguiente certificación o evaluación de ANECA o AQU Catalunya.

8. RESPONSABILIDADES

Patronato de la Fundación Privada de la Universitat Abat Oliba CEU: Aprueba, si procede, el Informe General Anual y su correspondiente plan de mejora.

Gerencia: Como responsable último del proceso, gestiona los servicios y los recursos materiales, garantizando su adecuación a las necesidades institucionales y su eficiencia operativa. Para ello, define y revisa los objetivos de los servicios contratados, asegurando que su actividad responda a los estándares de calidad y a las necesidades de la Universidad. Asimismo, analiza los resultados de estos servicios mediante los indicadores de satisfacción y elabora el Informe General Anual.

Adicionalmente, define las funciones y responsabilidades de los servicios, planifica su implementación de forma eficiente y coordinada, y analiza los resultados obtenidos dentro del Informe General Anual. Con base a ello, elabora propuestas de mejora orientadas a optimizar la calidad de los servicios y asegurar su impacto positivo en el desarrollo de la Universidad.

Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS): Miembros del personal de los servicios y unidades universitarias responsables de la ejecución de las acciones planificadas.

9. DIAGRAMA DE FLUJO

