



## Índice

|                                                                  |   |
|------------------------------------------------------------------|---|
| 1. OBJETO .....                                                  | 2 |
| 2. ALCANCE .....                                                 | 2 |
| 2.1. <i>Ámbito material (y/o subjetivo):</i> .....               | 2 |
| 2.2. <i>Hitos de inicio y fin:</i> .....                         | 2 |
| 3. NORMATIVA .....                                               | 2 |
| 4. DEFINICIONES .....                                            | 3 |
| 5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente] .....                | 3 |
| 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....                           | 3 |
| 6.1. <i>Documentación inicial y fuentes de información</i> ..... | 4 |
| 6.2. <i>Gestión de los Recursos Materiales</i> .....             | 4 |
| 6.3. <i>Gestión de los Servicios</i> .....                       | 5 |
| 7. DIAGRAMA DE FLUJO .....                                       | 6 |
| 8. SEGUIMIENTO .....                                             | 7 |
| <i>Indicadores del procedimiento</i> .....                       | 7 |
| 9. REGISTRO Y ARCHIVO .....                                      | 7 |
| 10. ANEXO .....                                                  | 8 |

Tabla de cambios:

| Nº revisión | Fecha      | Modificación    |
|-------------|------------|-----------------|
| v1.0        | 06/07/2026 | Edición inicial |

- Elaborado por: Subdirector de la Escuela de Doctorado y Adjunta a la Dirección para Calidad
- Revisado por: Administradora de la Escuela de Doctorado y Comité de Calidad de la Escuela de Doctorado
- Aprobado por: Comité de Calidad de la Escuela de Doctorado

CSV: c946c00f7ee865b933b42427b6059339

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO

Subdirector de Calidad EDUZ

07/07/2026 16:51:00

LORETO GRANDE GARCIA

Secretaria del Comité de Calidad de la EDUZ

08/07/2026 10:22:00

EVA MÓNICA CEREZO BAGDASARI

Directora de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza

09/07/2026 08:42:00





## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza (EDUZ) 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 en lo que se refiere a las actividades transversales de formación 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 EDUZ, 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 Calidad (SIGC) de la Escuela.

Clasificación del procedimiento: **Apoyo**

## 2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las actividades que la EDUZ 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 (seminarios, salas de estudio, vestíbulos y pasillos) en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como la gestión del equipamiento y material técnico necesario para este proceso.
- *Servicios administrativos, técnicos y de apoyo a la docencia*: Secretaría, cuya prestación es competencia directa del Centro.

### 2.1. Ámbito material (y/o subjetivo):

Este procedimiento se aplica a los recursos materiales y servicios de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza.

### 2.2. Hitos de inicio y fin:

El procedimiento se inicia cuando la EDUZ 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: <https://vgeconomica.unizar.es/normativa>

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 Económica.

CSV: c946c00f7ee865b933b42427b6059339

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO

Subdirector de Calidad EDUZ

07/07/2026 16:51:00

LORETO GRANDE GARCIA

Secretaria del Comité de Calidad de la EDUZ

08/07/2026 10:22:00

EVA MÓNICA CEREZO BAGDASARI

Directora de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza

09/07/2026 08:42:00





- 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 una organización, los derechos de quienes utilizan estos servicios y los compromisos de calidad sobre su prestación, posibilitando que los grupos de interés y la sociedad en general los conozcan.

Se trata de documentos que implican una sistemática en la gestión y contribuyen a la consolidación de una cultura de mejora continua. Nacen con la vocación de constituirse como instrumentos idóneos 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 centro*: agente de calidad formado por un equipo de personas responsables del diseño, despliegue, implantación, seguimiento y revisión del sistema interno de calidad del centro/unidad/servicio en relación con los servicios administrativos. Está compuesta por un número variable de miembros del centro/unidad/servicio, designados por el responsable, 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 [ordenados alfabéticamente]

La responsabilidad principal corresponde al Director de la Escuela de Doctorado.

Otros agentes de este procedimiento:

- Administrador
- Comisión de Calidad de los Servicios de la EDUZ
- Comité de Calidad de la EDUZ
- El Personal Docente e Investigador (PDI) con responsabilidades en el SIGC de la EDUZ
- Equipo de Dirección
- Todos los responsables de las áreas de trabajo del Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS)

#### 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c946c00f7ee865b933b42427b6059339>

|                                       |                                                                    |                     |  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------|--|
| CSV: c946c00f7ee865b933b42427b6059339 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                 | Página: 3 / 8       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                                        | Fecha               |  |
| LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO             | Subdirector de Calidad EDUZ                                        | 07/07/2026 16:51:00 |  |
| LORETO GRANDE GARCIA                  | Secretaria del Comité de Calidad de la EDUZ                        | 08/07/2026 10:22:00 |  |
| EVA MÓNICA CERREZO BAGDASARI          | Directora de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza | 09/07/2026 08:42:00 |  |



## 6.1. Documentación inicial y fuentes de información

Para la identificación de necesidades sobre recursos materiales y servicios se tendrá en cuenta la siguiente documentación inicial:

- Carta de Servicios del centro ([Qs\_1501]): [https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/cs\\_EZV](https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/cs_EZV)
- Informes de Seguimiento de la misma:  
<https://escueladoctorado.unizar.es/es/calidad/seguimiento-de-la-carta-de-servicios>
- Listado de las instalaciones del centro:  
<https://escueladoctorado.unizar.es/es/escuela/presentacion>
- Calendario de actividades académicas de la EDUZ:
  - Actividades transversales: <https://escueladoctorado.unizar.es/es/formacion-y-movilidad/actividades-formativas-transversales>
  - Actividades específicas de los PD: <https://escueladoctorado.unizar.es/es/formacion-y-movilidad/actividades-especificas-de-los-programas-de-doctorado>
- Programa de Actuación de la Dirección del Centro ([PRE\_003])
- Presupuesto Anual de la UZ: <http://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- Información acerca de la satisfacción de los grupos de interés ([Q225] y [Q226])
- Quejas y sugerencias recibidas ([Q231])
- Sugerencias de mejora que se incluyan en los Planes de Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales del centro ([Q214\_2] y [PRE\_002])

Además, 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 EDUZ:

- Encuestas que la UZ realiza a los diferentes colectivos universitarios, estudiantes, PTGAS y Directores y tutores y cuyos resultados se publican en la web de la UZ (<https://encuestas.unizar.es/>). Los resultados servirán como documentación de interés para elaborar los Informes de Evaluación de la Calidad [Q212\_2], el Informe de Calidad de los Estudios de Doctorado [Q216] y el Informe de Revisión del SIGC [PRE\_004].
- Procedimiento de Sugerencias, Quejas y Alegaciones para la mejora del PD [Q231].
- Procedimiento general de Sugerencias y Quejas de la UZ: <https://sede.unizar.es/?app=qys>
- Sugerencias de mejora que se reciban de los coordinadores de la titulación y que se incluyan en los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) de las titulaciones oficiales del Centro ([Q214\_2] y [PRE\_002]).

Los responsables de la administración de la Escuela facilitarán los datos de las encuestas y otros medios de información al Equipo de Dirección, quien valorará la suficiencia y fiabilidad de estos datos para poder proceder al análisis de los resultados.

El Administrador informará a la Dirección sobre todas las quejas y sugerencias que se reciban.

## 6.2 Gestión de los Recursos Materiales

La gestión de los recursos materiales es una competencia del Equipo de Dirección de la EDUZ. Estos recursos materiales incluyen los espacios e instalaciones adscritos a la Escuela. La adscripción y la asignación de estos espacios está documentada en la base de datos de espacios e integrada en la IDEUZ CSF 1233 <https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis>.

El Director, o persona en quien delegue, asume la labor de identificación de necesidades de los recursos materiales detectadas a través de los diferentes análisis de la información del SIGC.

La identificación de necesidades de los recursos se realizará conforme al entorno normativo, al Plan Estratégico del centro [PRE\_000] y su Política y objetivos de calidad [PRE\_001], las propuestas de mejora indicadas en el Informe de Gestión y Programa de Actuación que elabora anualmente la Dirección [PRE\_003], el presupuesto anual asignado a la Unidad, así como a los programas y convocatorias en los que se pueda participar desde la Unidad para mejorar los recursos económicos del centro.

CSV: c946c00f7ee865b933b42427b6059339

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 4 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO  
LORETO GRANDE GARCIASubdirector de Calidad EDUZ  
Secretaria del Comité de Calidad de la EDUZ  
Directora de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza07/07/2026 16:51:00  
08/07/2026 10:22:00  
09/07/2026 08:42:00



Si la propuesta para cubrir las necesidades detectadas, o parte de las mismas, no puede ser asumida por el Centro, 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 EDUZ cuenta con recursos suficientes, el Administrador valorará la conveniencia de asumir el coste de las necesidades detectadas e informará a la Dirección sobre las actuaciones a realizar, de acuerdo a 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 (disponible en la web <https://vgeconomica.unizar.es/normativa>), el Administrador 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 la Dirección le haya encomendado.

El Equipo de Dirección verificará si los recursos son adecuados y suficientes, y en caso contrario revisará, junto con el Administrador de la EDUZ, la planificación de las actuaciones futuras a realizar.

El Director dará cuenta de los resultados de este procedimiento a través del Informe de Gestión [PRE\_003] de la dirección de la EDUZ.

### 6.3. Gestión de los Servicios

El proceso de gestión de los servicios propios del Centro es una competencia del Administrador, 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 conforme al Plan estratégico [PRE\_000] y Política y objetivos de calidad de la EDUZ [PRE\_001].

El Administrador realizará la definición de actuaciones de los servicios prestados por la EDUZ y será el responsable de la elaboración de la Carta de Servicios con el apoyo de la Comisión de la Calidad de los 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 de la EDUZ deberán adecuar sus actividades conforme a lo establecido en el Sistema Interno de Garantía de Calidad 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 valoración de los servicios y la rendición de cuentas se realizará de la misma forma que la detallada en el punto anterior.

CSV: c946c00f7ee865b933b42427b6059339

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 5 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO

Subdirector de Calidad EDUZ

07/07/2026 16:51:00

LORETO GRANDE GARCIA

Secretaria del Comité de Calidad de la EDUZ

08/07/2026 10:22:00

EVA MÓNICA CERREZO BAGDASARI

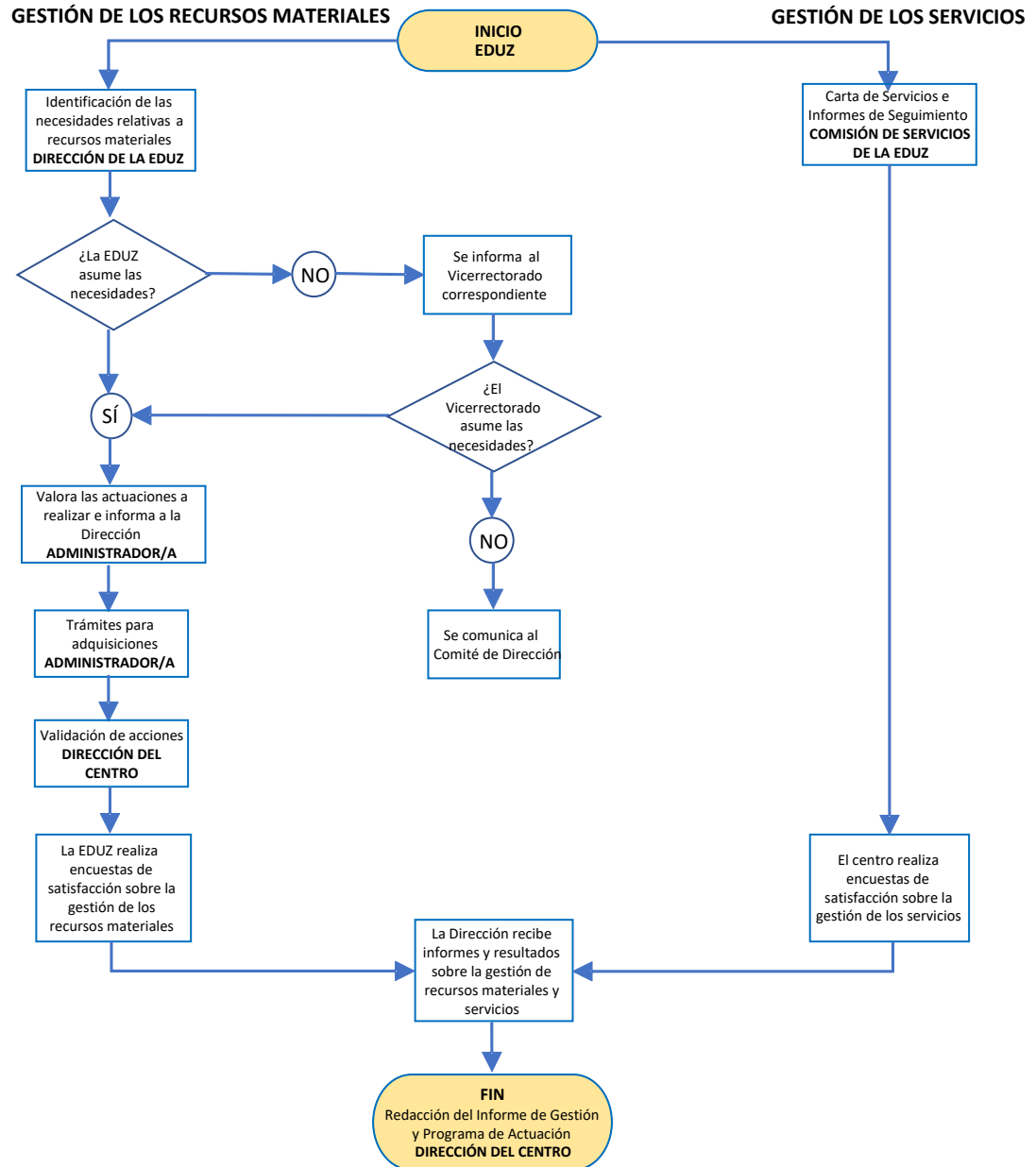
Directora de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza

09/07/2026 08:42:00





## 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 [PRE\_003] del Equipo Directivo para cada año académico.

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 de los resultados obtenidos determinará acciones de mejora propuestas para la anualidad 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].

### Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento [PRA\_004. Control de indicadores]:

- i\_PRA\_001\_01: Solicitudes atendidas relativas a recursos materiales de la EDUZ
  - Descripción del indicador: Porcentaje de solicitudes atendidas por la Universidad de Zaragoza de las cursadas relativas a recursos materiales de la EDUZ
  - Forma de obtención: Conteo manual
  - Responsable: Administrador y Jefe de Sección de la EDUZ
  - Valor a alcanzar:  $\geq 85\%$
  - Periodo de cálculo: Anual
- i\_PRA\_001\_02: Solicitudes atendidas relativas a mantenimiento del edificio de la EDUZ
  - Descripción del indicador: Porcentaje de solicitudes atendidas por la Universidad de Zaragoza de las cursadas relativas al mantenimiento en el edificio de la EDUZ
  - Forma de obtención: <https://mantenimiento.unizar.es/gim/PC/inici.aspx>
  - Responsable: Administrador y Jefe de Sección de la EDUZ
  - Valor a alcanzar:  $\geq 85\%$
  - Periodo de cálculo: Anual
- i\_PRA\_001\_03: Grado de satisfacción del PTGAS con los recursos tecnológicos y materiales de la EDUZ
  - Descripción del indicador: Grado de satisfacción del PTGAS con los recursos tecnológicos y materiales disponibles en la EDUZ para realizar su trabajo de manera adecuada
  - Forma de obtención: Encuesta de clima laboral del PTGAS
  - Responsable: Administrador de la EDUZ
  - Valor a alcanzar:  $\geq 3,75$
  - Periodo de cálculo: Bial

## 9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos relacionados con este procedimiento son:

- La Carta de Servicios y sus Informes de Seguimiento [Qs1501]
- Los Informes de Evaluación de la Calidad (IEC) [Q212\_2, PRE\_002]
- Los Planes Anuales de Innovación y Mejora (PAIM) [Q214\_2, PRE\_002]
- El Informe de Calidad de los estudios de Doctorado (ICED) [Q216]
- El Informe de Gestión y Programa de Actuación de centro [PRE\_003]
- El Informe de revisión del SIGC [PRE\_004]
- Las actas con los acuerdos adoptados en el Comité de Dirección a results de las propuestas y recomendaciones recogidas en los mismos.

CSV: c946c00f7ee865b933b42427b6059339

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO  
LORETO GRANDE GARCIASubdirector de Calidad EDUZ  
Secretaria del Comité de Calidad de la EDUZ  
Directora de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza07/07/2026 16:51:00  
08/07/2026 10:22:00  
09/07/2026 08:42:00



Los informes y acuerdos adoptados son documentos públicos disponibles en la web de la EDUZ. Serán conservados en formato electrónico y custodiados por el profesor secretario de la EDUZ. Se archivarán y registrarán conforme al procedimiento [PRA\_002. Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC].

#### 10. ANEXO

No procede.

Nota: En el procedimiento se usará el masculino como rasgo genérico del idioma castellano.



c946c00f7ee865b933b42427b6059339

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c946c00f7ee865b933b42427b6059339>

|                                       |                                                                    |                     |  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------|--|
| CSV: c946c00f7ee865b933b42427b6059339 | Organismo: Universidad de Zaragoza                                 | Página: 8 / 8       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                                        | Fecha               |  |
| LUIS VICENTE CASALÓ ARIÑO             | Subdirector de Calidad EDUZ                                        | 07/07/2026 16:51:00 |  |
| LORETO GRANDE GARCIA                  | Secretaria del Comité de Calidad de la EDUZ                        | 08/07/2026 10:22:00 |  |
| EVA MÓNICA CEREZO BAGDASARI           | Directora de la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza | 09/07/2026 08:42:00 |  |