

**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA INTERN DE QUALITAT****Procés PS3. Gestió de recursos materials i serveis**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)
9. Diagrama de flux

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de la modificació</b>
00	24 de gener de 2008	Disseny inicial
01	Març de 2010	Actualització

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Gerent	Gerència	(en procés)

## 1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir la manera en què la UAB:

- Defineix les seves necessitats de recursos materials i serveis en relació amb els seus programes formatius.
- Planifica l'adquisició o la posada en marxa de recursos materials i serveis.
- Gestiona els recursos materials i els serveis.

## 2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació a tots els centres i les titulacions de la UAB.

## 3. Propietat del procés

Aquest procés es troba molt vinculat als centres, que és on es realitza l'activitat per si mateixa. El gerent és el propietari d'aquest procés marc de la UAB que en dicta el funcionament global i, com a tal, n'és el responsable de la supervisió i el seguiment, i de proposar a l'Equip de Govern les modificacions que estimi necessàries.

Els procediments específics de Gestió de recursos materials i serveis dels centres són propietat del degà o el director del centre, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés en el seu centre, i proposarà accions de millora a l'Equip de Direcció del Centre. Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al gerent.

L'Administració de Centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

## 4. Documentació associada (inputs)

Pla director 2010-2012
Pressupost de la UAB

## 5. Documentació generada (outputs)

Liquidació del pressupost
Informe executiu del funcionament de la gestió de recursos materials i de serveis
Inventari dels equipaments fixos i mòbils
Convocatòries per a la dotació de recursos finalistes
Resolució de les convocatòries per a la dotació de recursos finalistes

## 6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el gerent de la Universitat.

En l'àmbit de centre, la revisió periòdica i la implantació de millores del procés particularitzat al centre recau en el degà o el director del centre, amb la col·laboració de l'Administració de Centre.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament dels circuits d'organització del procés.
- Funcionament dels aplicatius corporatius de gestió.
- Elaboració de l'Informe executiu del funcionament de la gestió de recursos materials i de serveis.
- Implementació de les millores.

## 7. Indicadors

Nombre de queixes rebudes relacionades amb els recursos materials i els serveis
Nombre d'incidències sobre manteniment recollides per les gestions acadèmiques dels centres
Nombre d'incidències recollides per les biblioteques, els serveis informàtics i el Campus virtual

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

S'inclou sota el concepte de recursos materials les instal·lacions (aules, sales d'estudi, aules d'informàtica, laboratoris docents, sales de reunió, despatxos i tutories) i l'equipament, material científic, tècnic, assistències i artístic necessari per al correcte desenvolupament dels programes formatius.

S'inclou sota el concepte de serveis els destinats al manteniment dels recursos materials i els directament vinculats als programes formatius. Si bé el nombre de serveis suportats per la UAB és elevat, són objecte d'aquest procés els serveis de biblioteca, els serveis informàtics i el Campus Virtual.

### 8.1 Recursos materials

La gestió dels recursos materials implica les següents activitats:

#### 8.1.1 Identificació de les necessitats

Les necessitats de recursos materials, equipaments i serveis es detecten en l'àmbit dels centres de la Universitat. L'Equip de Direcció del Centre, personalitzat en el degà o el director del centre, és el responsable últim d'aquesta tasca. Per a això se serveix de:

L'Administració de Centre, que, sota la responsabilitat de l'administrador, s'encarrega de canalitzar i centralitzar les diferents demandes de recursos materials que es generen des de les diferents instàncies: professorat, estudiants, PAS, departaments, titulacions, serveis centrals del centre, Suport Logístic i Punt d'Informació (SLIPI), etc. L'Administrador de Centre comunica a l'Equip de Direcció del Centre les necessitats per a un període determinat.

Els equips de Coordinació de les titulacions i els equips de Direcció dels departaments detecten i planifiquen les necessitats d'equipament per al correcte desenvolupament dels programes educatius les fan arribar a l'Equip de Direcció del Centre.

Les necessitats de recursos materials i manteniment d'instal·lacions es refereixen a:

- Edificis.
- Aules i el seu equipament.
- Laboratoris i el seu equipament.
- Instal·lacions.
- Equipament informàtic.
- Biblioteques.
- Energies.
- Serveis diversos: bars, restaurants, serveis de neteja, reprografia, serveis de vigilància i mobilitat.

### **8.1.2 Planificació dels recursos i adquisició**

L'Equip de Govern de la Universitat és el responsable final de proveir els recursos necessaris per garantir el manteniment i el bon funcionament de les instal·lacions, l'equipament i els recursos materials dels centres; tasca que realitza mitjançant (1) l'assignació d'un pressupost ordinari de funcionament a cada centre i (2) mitjançant una sèrie de convocatòries regulessis orientades a la dotació de recursos i l'establiment de pressuposts finalistes.

Detectades les necessitats, l'Equip de Direcció del Centre planifica l'adquisició dels centres, ja sigui a través del seu pressupost de funcionari ordinari, a través de les convocatòries regulars de dotació de recursos de la universitat, o mitjançant la sol·licitud expressa a l'Equip de Govern de partides finalistes puntuals.

L'Equip de Direcció del Centre és el responsable de presentar propostes a les següents convocatòries:

- Convocatòria de dotacions per a laboratoris docents.
- Sol·licitud al Pla d'Inversió Universitària (PIU).
- Convocatòria al pla de seguretat en laboratoris: de docència, d'investigació i EPI (Equips de Protecció Individual).

La convocatòria i la resolució de les dotacions es debat i aprova en la Comissió Delegada del Consell de Govern i es comuniquen a l'Equip de Direcció del centre. La Junta de centre aprova les dotacions pressupostàries assignades al centre.

L'Administració del Centre, a través del seu àmbit de Gestió Econòmica, dóna curs a les gestions d'adquisició.

L'Administració del Centre realitza la liquidació anual del pressupost, on es justifiquen les diferents actuacions realitzades i elabora un informe executiu del funcionament de la gestió de recursos materials i serveis que es remet a l'Equip de Direcció del centre.

La Junta de Centre aprova les liquidacions de pressupost presentades i l'informe executiu.

### **8.1.3 Manteniment d'equipaments, infraestructures i instal·lacions dels edificis**

L'Administrador de Centre és el responsable últim del manteniment dels recursos materials del centre.

Per fer possible aquesta tasca, la Universitat compta amb una Direcció d'Arquitectura i Logística de què depèn la Unitat de Manteniment. En cada centre, sota la responsabilitat de l'administració de Centre, hi ha tècnics de manteniment que, en coordinació amb la unitat centralitzada i seguint les directrius que emanen de les necessitats específiques de cada centre, executen les actuacions pertinents. Així mateix, la Universitat compta amb la Direcció de Tecnologies de la Informació i Comunicació que coordina les unitats descentralitzades dels Serveis d'Informàtica Distribuïda del Centre, responsables de l'adequat funcionament dels equipaments informàtics de cada centre.

Totes les incidències detectades en aquests aspectes relatius al manteniment es canalitzen a través de l'àmbit de gestió del centre competent en la matèria per a la seva resolució, dirigits per l'Administració de Centre.

### **8.1.4 Gestió d'espais i del seu equipament**

La gestió dels espais i del seu equipament és responsabilitat de l'administrador de Centre, que compta per a això amb el personal d'Administració del Centre i amb els aplicatius informàtics corporatius adequats.

L'Administració de Centre revisa anualment el funcionament de la gestió d'espais i el seu equipament, tenint en compte les queixes i els suggeriments rebuts sobre aquest àmbit (Procés PS5) i decideix les millores que cal introduir per a posteriors etapes.

## **8.2 Serveis**

### **8.2.1 Biblioteques**

La UAB compta amb set biblioteques, una cartoteca i un Centre de Documentació Europea ubicats als campus de Bellaterra i Sabadell i en els centres i les unitats docents situats a Barcelona.

El responsable del servei de Biblioteques de la UAB és el *Director de Biblioteques*. Cada Biblioteca compta, a més, amb una persona responsable de la Biblioteca.

Des del punt de vista d'alguns aspectes de les instal·lacions de les Biblioteques, la responsabilitat del seu manteniment recau sobre l'Administració de Centre a què està assignada la biblioteca.

#### **INFORMACIÓ**

Al portal UAB, [www.uab.cat](http://www.uab.cat) → Biblioteques es troba una informació exhaustiva sobre les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

#### **REVISIÓ I MILLORA**

Les biblioteques porten a terme regularment enquestes de satisfacció entre els seus usuaris.

Així mateix, periòdicament es revisa la carta de serveis i el seu funcionament. El director de Biblioteques és el responsable últim d'aquesta revisió i de la implementació de les propostes de millora que en puguin sorgir, tasca que realitza amb la col·laboració dels responsables de cada una de les Biblioteques de la Universitat.

El Servei de Biblioteques de la UAB disposa de la certificació ISO 9001 amb validesa fins a abril de 2012.

### **8.2.2 Serveis informàtics**

El Servei d'Informàtica de la UAB gestiona els sistemes informàtics i les xarxes de comunicacions i dades de la universitat, posant-los al servei de professors, estudiants i PAS.

Són objectius dels serveis informàtics: (1) definir les línies generals d'actuació en matèria informàtica i de comunicacions, (2) vetllar perquè la Universitat disposi dels instruments informàtics requerits per cobrir les seves necessitats, (3) definir, coordinar el funcionament dels serveis d'Informàtica Distribuïda en els centres i assegurar la integritat i fiabilitat de les dades, els sistemes i les comunicacions.

El Servei d'Informàtica depèn estructuralment de la Gerència de la Universitat, que en aquest cas es personifica a la figura del director de les TIC. El Servei d'Informàtica central es complementa amb els serveis d'Informàtica Distribuïda (SID) en els centres que compten, cada un d'ells, amb un responsable del SID.

La responsabilitat de manteniment de les instal·lacions informàtiques dels centres és responsabilitat de l'Administració de Centre.

#### INFORMACIÓ

Al portal UAB, [www.uab.cat](http://www.uab.cat) → Administració\_i\_serveis → Serveis (o bé a l'adreça [www.uab.cat/si](http://www.uab.cat/si)) es troba una informació exhaustiva sobre el servei d'informàtica de la UAB i el seu funcionament.

#### REVISIÓ I MILLORA

El Servei d'Informàtica disposa d'un enllaç directe de consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de la Universitat en matèria informàtica. El director de les TIC és el responsable últim d'aquesta revisió i de la implementació de les propostes de millora que en puguin sorgir, tasca que realitza amb la col·laboració dels responsables del SID de cada centre que depenen orgànicament de l'Administració de Centre.

### **8.2.3 Campus Virtual**

El Campus Virtual és una plataforma informàtica d'ús docent que proporciona un entorn virtual d'aprenentatge de suport per als estudis presencials, i vehicular per als estudis no presencials o semipresencials de la Universitat.

El Campus Virtual està gestionat per l'Oficina Autònoma Interactiva (OAID), òrgan de la Universitat responsable de coordinar, impulsar i desenvolupar l'aplicació de les tecnologies de la informació i les comunicacions en les metodologies docents de la Universitat.

L'Oficina Autònoma Interactiva depèn estructuralment de la Gerència de la Universitat, personificada en la figura del director de les TIC. L'Oficina Autònoma Interactiva compta amb un director de l'OAID.

#### INFORMACIÓ

L'accés al Campus Virtual està restringit a estudiants i professors. Ambdós col·lectius tenen accés directe a les assignatures que imparteixen o de les quals estan matriculats des de les seves corresponents Intranets.

L'Oficina Autònoma Interactiva disposa d'un portal propi al qual es pot accedir des de [www.uab.cat/oaid](http://www.uab.cat/oaid).

#### REVISIÓ I MILLORA

El Campus Virtual disposa d'un enllaç directe de consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de la Universitat relatives a la plataforma virtual. El director de l'OAID és el responsable d'aquesta revisió i de la implementació de les propostes de millora.

### 8.2.4 Altres serveis

La UAB ofereix a la comunitat universitària un nombre elevat de serveis que no s'inclouen en aquest procés perquè es considera que la seva vinculació amb els programes formatius té una rellevància una mica menor que la dels tres serveis que s'han tractat. A tall d'exemple, alguns d'aquests serveis addicionals són els següents:

- Servei de publicacions.
- Serveis per a persones amb necessitats espacials (ADUAB, PIUNE).
- Fundació Autònoma Solidària.
- Treball Campus.
- Servei d'Idiomes.
- Servei d'Activitat Física.
- Servei Assistencial de Salut.

### 8.3 Revisió i millora

#### GESTIÓ DE RECURSOS MATERIALS

L'Equip de Direcció del Centre, amb la col·laboració de l'Administració de Centre, revisa anualment les activitats realitzades i presenta l'Informe executiu del funcionament de la gestió de recursos materials i de serveis a la Junta de Centre.

Aquest Informe executiu recull les millores que cal introduir en les activitats descrites en el procés.

L'Equip de Direcció del Centre és el responsable d'impulsar la implantació de les mesures de millora.

#### SERVEIS

Tots els serveis, com ja s'ha anat comentant, tenen establert un protocol de recollida d'incidències i de revisió periòdica de les seves activitats. El responsable del servei és l'encarregat d'impulsar la implantació de les accions de millores que puguin sorgir d'aquesta revisió.

## 8.4 Participació dels grups d'interès

Les activitats que desenvolupen en aquest procediment incideixen fonamentalment en el bon funcionament de les titulacions i, per tant, incideixen molt directament sobre els estudiants i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència.

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Estudiants	Són els receptors directes (serveis) o indirectes (recursos materials) de les activitats enquadrades en aquest procés. Poden expressar el seu grau de satisfacció a través de les mesures de recollida d'incidències previstes i a través de les enquestes (genèriques) de satisfacció del procés PS6. Poden, a més, canalitzar els seus suggeriments a través dels equips de coordinació de les titulacions.
PAS	Són els principals executors de les activitats i serveis propis d'aquest procés.
Equips de Direcció dels centres, de Direcció dels departaments i de Coordinació de les titulacions	Tenen la responsabilitat de planificar les necessitats de recursos materials i serveis dels programes formatius i realitzar les accions necessàries per fer possible l'esmentada planificació.
Estudiants, professors i PAS	Debat en les comissions de Docència i de Coordinació de la titulació. Debat en les comissions delegades de la Junta de Centre.

## 8.5 Informació pública

Els serveis de la UAB poden consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través del portal UAB [www.uab.cat](http://www.uab.cat) → Administració\_i\_serveis → Serveis\_del\_Campus.

Els recursos materials estan molt lligats als centres i, per tant, la informació disponible sobre ells es troba als portals de cada centre en particular.

## 8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes interna a la UAB es realitza a través de l'Informe econòmic (comptabilitat analítica), la justificació de despeses, l'inventari d'equipaments i l'Informe executiu del funcionament de la gestió dels recursos materials i serveis que realitzen anualment els Centres. L'Informe executiu s'aprova en la Junta de Centre.

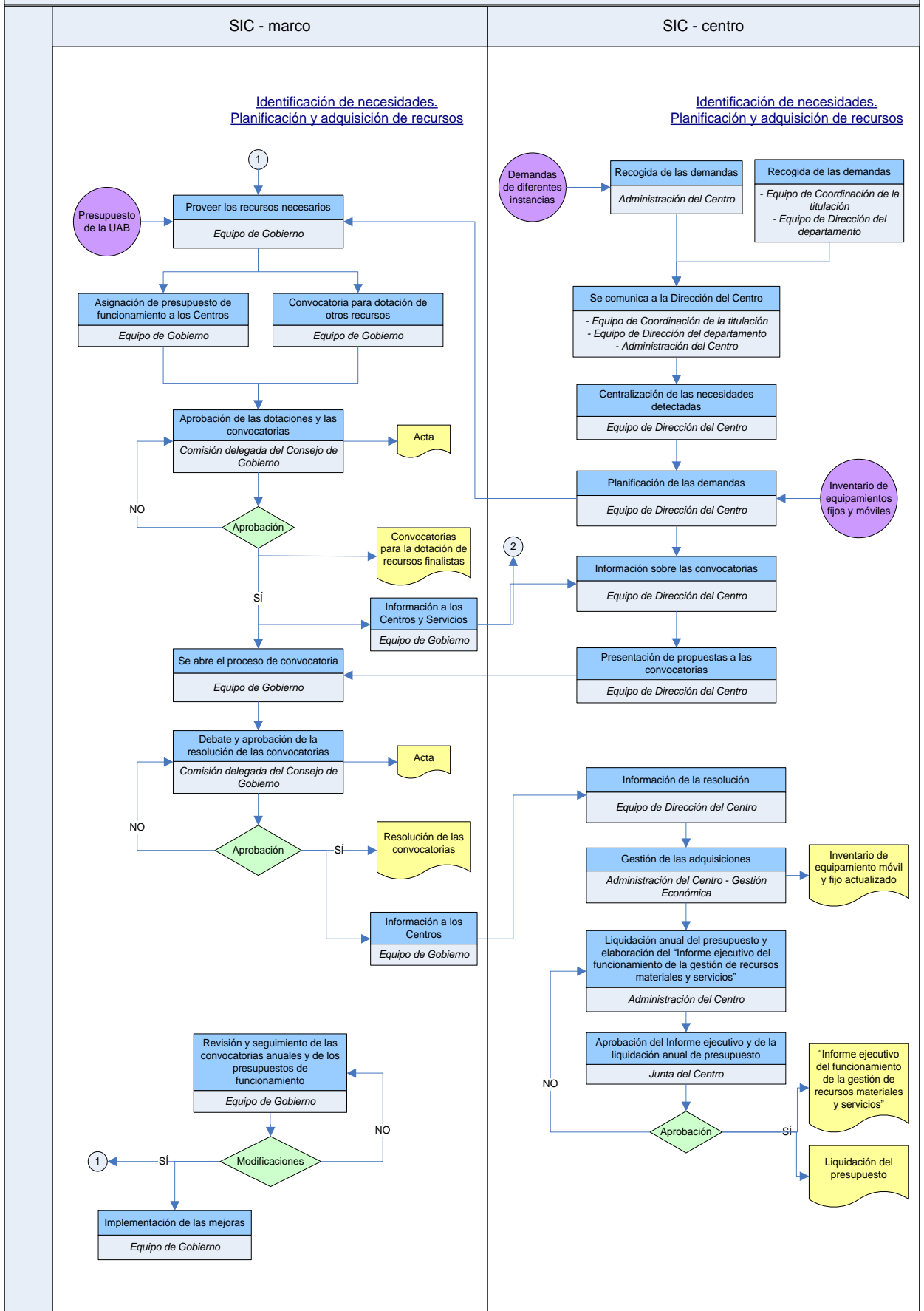
Els serveis tenen canals específics de rendició de comptes.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada, a més, a través de la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Comissió Delegada del Consell de Govern (PDI, PAS, estudiants).
- Junta de Centre (PDI, PAS, estudiants).



## 9. Flujograma: Gestión de recursos materiales y servicios (PS3)



9. Flujograma: Gestión de recursos materiales y servicios (PS3)

