

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIQ_CC)

PS3. GESTIÓ DE RECURSOS MATERIALS I SERVEIS

Índex

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)

RESUM DE REVISIONS		
VERSIÓ	DATA	MOTIU DE LA MODIFICACIÓ
1.0	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
2.0	Juliol 2015	Adaptació processos a la Facultat de Ciències de la Comunicació

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Administrador/a de Centre	Junta de Facultat	10/7/2015

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Ciències de la Comunicació (FCC) 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 i els gestiona.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació a totes les titulacions de la Facultat de Ciències de la Comunicació.

3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és el degà/na qui vetllarà per la supervisió i el seu desenvolupament així com proposarà accions de millora a l'equip de deganat de la Facultat. Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran a la Gerència a través de l'administrador/a de centre de la Facultat.

L'administrador/a de centre dirigeix la gestió de les activitats que es descriuen en aquest procés.

4. Documentació associada (*inputs*)

Pla Director de la UAB
Pressupost de la UAB
Convocatòries per a la dotació de recursos finalistes
Resolució de les convocatòries per a la dotació de recursos finalistes

5. Documentació generada (*outputs*)

Pressupost de la Facultat
Liquidació del pressupost de la Facultat
Inventari dels equipaments fixos i mòbils de la Facultat

6. Revisió i millora

El procés es revisarà periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada exercici econòmic. La responsabilitat sobre la revisió periòdica i la implementació de millores recau en el degà/na de la Facultat amb la col·laboració de l'administrador/a de centre.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament dels circuits d'organització del procés
- Funcionament de les aplicacions corporatives de gestió
- 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 el suport logístic de la Facultat
Nombre d'incidències recollides per les biblioteques, els serveis informàtics i el Campus Virtual
Enquestes sobre les necessitats d'inversió en infraestructures físiques de la Facultat destinades a professors, PAS i PDi

8. Desenvolupament del procés (procediment)

S'inclou sota el concepte de recursos materials les instal·lacions (aules docents, seminaris, zones d'estudi, aules informatitzades, sala de graus, sala de juntes, sales de reunió, despatxos i tutories) i l'equipament, material científic i tècnic 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 centrals de 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 comporta 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 deganat de la Facultat, personalitzat en el degà o degana, és el responsable últim d'aquesta tasca. Per a això se serveix de:

- L'Administració de centre que s'encarrega de canalitzar i centralitzar les diferents demandes de recursos materials que generen el professorat, estudiants, PAS, departaments, titulacions, serveis centrals del centre, Suport Logístic i Punt d'Informació (SLiPI), etc. L'administrador o administradora de centre comunica a l'equip de deganat les necessitats per a un període determinat o qualsevol necessitat d'actuació puntual.
- 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 i les fan arribar a l'equip de deganat.

Així mateix, l'enquesta d'egressats, que recull el nivell de satisfacció dels recent titulats, també proporciona informació relativa a les infraestructures i a les instal·lacions.

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
- Confort ambiental
- Serveis diversos: restauració, serveis de neteja, reprografia, quiosc, serveis de vigilància i mobilitat

8.1.2. Planificació dels recursos i adquisició

L'equip de govern de la UAB 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 de la Facultat de Ciències de la Comunicació. Aquesta tasca la realitza mitjançant (1) l'assignació d'un pressupost ordinari de funcionament a cada centre i (2) una sèrie de convocatòries regulars orientades a la dotació de recursos i l'establiment de pressuposts finalistes.

Detectades les necessitats, l'equip de deganat de la Facultat planifica l'adquisició dels recursos materials, ja sigui a través del seu pressupost de funcionament 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 deganat de la Facultat 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 deganat de la Facultat.

L'Administració de centre realitza una sèrie de reunions amb el vicedegà/na d'Economia i Serveis de la Facultat per tal de valorar, prioritzar i executar les necessitats detectades.

L'Administració de centre mitjançant el seu àmbit de gestió econòmica, tramita les gestions administratives pròpies de les possibles adquisicions.

L'Administració de centre realitza la liquidació anual del pressupost, on es justifiquen les diferents actuacions realitzades.

La Comissió d'Economia i Serveis¹ de la facultat té com a funció:

Preparar, debatre i proposar qualsevol assumpte relacionat amb l'activitat econòmica, els serveis, les infraestructures i els equipaments de la Facultat, i també d'acordar o resoldre les qüestions que s'estableixen a continuació:

- a) Proposar a la Junta de Facultat el repartiment del pressupost de funcionament.*
- b) Elaborar un informe, en acabar el curs acadèmic, sobre les millores, les ampliacions o qualsevol altre aspecte que contribueixi a poder establir les necessitats d'infraestructura i equipament convenients per a la docència.*
- c) Formular a la Junta de Facultat les propostes d'inversió, de repartiment d'espais i d'adquisició d'equipaments.*
- d) Coordinar les activitats dels serveis de la Facultat i proposar plans de millora.*
- e) Aprovar les accions que es deriven de plans i de pressupostos concrets impulsats o aprovats per òrgans superiors". Qualsevol altra que la Junta hi delegui expressament i formalment .*

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

L'administrador o administradora de centre és la responsable en últim terme del manteniment dels recursos materials de la Facultat.

Per fer possible aquesta tasca, la UAB compta amb una Direcció d'Arquitectura i Logística de la que depèn la Unitat de Manteniment. A la Facultat de Ciències de la Comunicació, sota la responsabilitat de l'Administració de centre es compta amb tècnics de manteniment que, en coordinació amb la unitat centralitzada i seguint les directrius que emanen de les necessitats específiques de la Facultat executen o encarreguen les actuacions pertinents.

Així mateix, la UAB compta amb una Direcció de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació de la que depèn el Servei d'Informàtica Distribuïda de Ciències de la Comunicació. La Direcció de TICS és la responsable de l'adequat funcionament dels equipaments i la infraestructura informàtica.

8.1.4. Gestió d'espais i del seu equipament

La gestió dels espais i del seu equipament és responsabilitat de l'administrador o administradora de centre. Per aquesta funció compta amb els recursos personals i materials necessaris per al seu adequat funcionament.

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 PS4) i amb l'equip de deganat decideixen les millores que cal introduir.

8.2. Serveis

8.2.1. Biblioteques

La Facultat compta amb la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General ubicada a l'edifici N del campus de la UAB. La Biblioteca compta amb un cap de biblioteques específic.

¹ article 17.1 del Reglament de la Facultat

Informació

Al portal de la UAB s'hi pot trobar informació exhaustiva sobre les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen (<http://www.uab.cat/biblioteques/>).

Revisió i millora

Les biblioteques porten a terme regularment enquestes de satisfacció entre els seus usuaris. El Servei de Biblioteques de la UAB disposa des de l'any 2000 de la certificació ISO 9001. També disposa de Pla Estratègic.

Tot això fa que es disposin d'objectius anuals i d'accions de millora contínua, conseqüència tant de la implementació del seu Pla Estratègic com dels resultats de les enquestes, de les auditories, les queixes o suggeriments dels usuaris o de la pròpia iniciativa del servei de biblioteques.

8.2.2. Serveis informàtics

La Direcció de TIC gestiona els serveis informàtics de la UAB, posant-los al servei de professors, estudiants i PAS de la Facultat.

Són objectius de la Direcció de TIC: (1) implementar les línies generals d'actuació en matèria informàtica i de comunicacions definides pels serveis centrals, (2) vetllar perquè la Facultat disposi dels instruments informàtics necessaris per cobrir les seves necessitats, i (3) assegurar la integritat i fiabilitat de les dades, els sistemes i les comunicacions.

Per aconseguir aquests objectius la Facultat compta com a interlocutor el cap o la cap del SID de Ciències de la Comunicació.

Informació

A la web de la Facultat s'hi pot trobar informació sobre el seu funcionament, horaris i normativa (<http://www.uab.cat/web/la-facultat/>).

Revisió i millora

El SID disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de la Facultat en matèria informàtica.

També es disposa d'un Centre d'Assistència i Suport (CAS) on l'usuari es pot adreçar per fer consultes.

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 de suport vehicular per als estudis no presencials o semipresencials de la UAB.

Informació

L'accés al Campus Virtual està restringit a estudiants, professors i PAS. Els tres col·lectius tenen accés directe a les assignatures que imparteixen o de les quals estan matriculats des

de les seves corresponents Intranets.

L'Àrea de Planificació de Sistemes de Informació (APSI) és qui gestiona el Campus Virtual i disposa d'un portal propi al qual es pot accedir des de :<https://cv2008.uab.cat/>.

Revisió i millora

El Campus Virtual disposa d'un enllaç directe de consultes i incidències.

8.2.4. Altres serveis

Els serveis addicionals oferts centralitzadament per la UAB als membres de la Facultat són els següents:

- Servei de Publicacions
- Servei de Llengües
- Servei d'Activitat Física
- Servei Assistencial de Salut
- Serveis per a persones amb necessitats espacials (ADUAB, PIUNE)
- Fundació Autònoma Solidària
- Oficina de Treball Campus
- Punt d'Informació
- Representacions del Treballadors
- Servei d'Assistència i Formació Religioses (SAFOR)
- Síndic de Greuges

8.3. Revisió i millora

Gestió de recursos materials

L'equip de deganat de la Facultat, amb la col·laboració de l'administrador o administradora de centre revisa anualment la gestió dels recursos materials i serveis de la Facultat i proposa les millores que considera necessàries.

L'equip de deganat de la Facultat és el responsable d'impulsar la implementació de les mesures de millora que es proposin.

Serveis

Tots els serveis 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 implementació de les accions de millora que puguin sorgir d'aquesta revisió.

8.4. Participació dels grups d'interès

Les activitats que es 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 a les titulacions de la Facultat.

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de Participació</i>
Estudiants	Són els receptors directes (serveis) o indirectes (recursos materials) de les activitats recollides 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 PS4. Poden, a més, canalitzar els seus suggeriments a través dels coordinadors d'estudis de la Facultat.
PAS	Són els principals executors de les activitats i serveis propis d'aquest procés.
Equip de deganat, equips de direcció dels departaments i coordinadors d'estudis	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 i aprovació si s'escau en la Comissió d'Economia i Serveis de la Facultat. Debat i aprovació si s'escau en la Junta de Facultat.

8.5. Informació pública

Els serveis de la Facultat es poden consultar públicament en el seu portal web (<http://www.uab.cat/web/>).

8.6. Rendició de comptes

La rendició de comptes interna a la Facultat es realitza a través de la liquidació del pressupost i el tancament comptable de l'any anterior, que es presenta per a la seva aprovació a la Comissió d'Economia i Serveis de la Facultat per la seva posterior ratificació per la Junta de Facultat. És el vicedegà/vicedegana d'Economia i Serveis qui s'encarrega de presentar l'estat dels comptes a la Junta de Facultat.

Els serveis tenen canals específics de rendició de comptes.

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

- Comissió d'Economia i Serveis (PDI, PAS, estudiants)
- Junta de Facultat (PDI, PAS, estudiants)

9 Diagrama de Flux

