

Títol: Gestió dels recursos materials i serveis (PEQ ENTI-110)

1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PEQ ENTI-110 Gestió dels recursos materials i serveis

2. TIPUS DE PROCÉS

- Estratègic
- Clau
- Suport

3. JERARQUIA DEL PROCÉS

- Processos amb els que està connectat o relacionat:
PEQ ENTI-020 Gestió dels programes formatius en el marc VSMA

4. OBJECTIU DEL PROCÉS

Aquest procés té per objectiu:

- Definir les necessitats de recursos materials i serveis per a contribuir a la qualitat del procés d'ensenyament - aprenentatge de les titulacions impartides a ENTI – centre adscrit a la UB.
- Dissenyar i planificar la prestació i contractació de serveis i subministraments en funció del pressupost i de la prioritat.
- Gestionar els recursos materials i serveis gestionats pel centre.
- Millorar contínuament la gestió dels recursos materials i serveis per a adaptar-se permanentment a les noves necessitats i expectatives.
- Establir les vies d'actuació per gestionar i resoldre les incidències en el manteniment correctiu i les relatives als equipaments i serveis informàtics.
- Informar dels resultats de la gestió dels recursos materials i serveis.

4.1. Definicions

No aplica.

4.2. Àmbit d'aplicació

Tots els recursos materials i serveis que adquireix i gestiona el centre i afecten el desenvolupament de l'activitat acadèmica d'ENTI-UB els decideix i adquireix el centre.

5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1. Determinació i planificació de les necessitats del centre

L'Equip de Direcció del Centre és el responsable de dissenyar i revisar les polítiques i actuacions sobre els recursos materials i els serveis d'ENTI-UB. Per fer-ho utilitza entre d'altres, les conclusions de l'informe de seguiment de les titulacions de centre. Les necessitats en matèria de recursos materials i serveis es recullen en la presentació de la distribució del pressupost d'ENTI-UB, que es presenta a la primera Junta de Govern del centre de l'any per a la seva aprovació. Aquesta aprovació queda recollida a l'Acta de la Junta de Govern corresponent.

La direcció executiva d'ENTI-UB és la responsable dels recursos materials i serveis, i planifica i fa el seguiment de les actuacions acordades en aquesta matèria.

5.2. Adquisició de recursos materials i serveis i seguiment d'incidències

La Direcció executiva posa en marxa el procés de selecció de l'empresa que donarà el bé / servei que determini necessari.

La secretaria acadèmica és la responsable de rebre les compres i gestionar totes les incidències de subministraments, recursos materials i serveis.

La Direcció executiva i l'Equip de Direcció d'ENTI-UB si s'escau, fan la difusió de la disponibilitat del bé/servei.

Les empreses contractades ofereixen el bé / servei, segons les condicions contractuals.

Així mateix la secretaria acadèmica i l'encarregat del servei específic recopilen la totalitat de les incidències.

5.3. Gestió d'incidències

El procés s'inicia quan un usuari d'alguna instal·lació de la Universitat detecta alguna incidència relacionada amb l'edifici, les instal·lacions o els equips informàtics i serveis informàtics. Ho comunica a secretaria acadèmica i/o al responsable del servei (específicament pel cas d'informàtica), que obre una incidència. Normalment són les avaries/desperfectes habituals en els edificis conseqüència de l'ús i el desgast diari i que estarien englobades dins del manteniment correctiu o necessitats relatives als equipaments informàtics, al programari o als sistemes d'informació que afecten al funcionament normal de la seva activitat.

La secretaria acadèmica quan rep la incidència la trasllada a l'empresa que ofereix el bé / servei perquè la resolgui i n'informa a direcció executiva. El servei d'informàtica quan rep una incidència planifica la seva resolució i n'informa a direcció executiva. En els dos casos, si la incidència no es resol o planifica la seva resolució en 48 hores s'informa a direcció executiva per tal que pugui obtenir una justificació de la situació i un acord amb l'empresa concessionària perquè es pugui resoldre la situació el més ràpid possible.

El seguiment i el tancament de la incidència, en qualsevol dels casos, es registra i s'informa a l'usuari del seu tancament.

5.4. Recollida i anàlisi de resultats

La Direcció executiva, periòdicament i sempre abans de decidir si es prorroga un contracte o si es busca un nou proveïdor, recull la informació sobre el nivell d'acompliment del contracte establert i la satisfacció dels usuaris.

La informació es pot recollir a través de diferents vies:

- Consulta als directors de les titulacions sobre l'adequació del servei prestat i la seva satisfacció.
- Enquestes de satisfacció dels usuaris i bústia de suggeriments.
- Revisió dels contractes del servei subcontractat, totes les incidències rebudes i el historial del servei prestat.

En funció d'aquesta anàlisi decideix si es prorroga un contracte i les modificacions de les característiques tècniques i/o altres condicions contractuals per als pròxims adjudicatariis d'un servei /subministrament subcontractat.

La informació d'aquesta anàlisi i propostes de millora es debaten amb l'Equip de Direcció del Centre, si s'escau es fan modificacions, i la informació s'incorpora al "PEQ ENTI-020 Gestió dels programes formatius en el marc VSMA".

Les propostes de millora es fan arribar a les parts implicades.

5.5. Rendiment de comptes

L'Equip de Direcció d'ENTI-UB és el responsable de rendir comptes de la gestió dels recursos materials i serveis davant la Junta de Govern d'ENTI-UB. Concretament, la direcció executiva rendeix comptes del funcionament i grau de satisfacció de la prestació dels serveis / subministraments.

Relació dels principals béns / serveis subcontractats:

- Incidències informàtiques
- Manteniment dels recursos materials
- Reprografia
- Restauració
- Neteja
- Seguretat d'edificis
- Material d'oficina

Per altra banda, amb la presentació anual del tancament del pressupost, la Junta de Govern d'ENTI-UB aprova l'execució de totes les actuacions. Aquest rendiment de comptes queda recollit a les actes de la Junta de Govern corresponents.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

1. Entrades

- Necessitat d'oferir unes instal·lacions i serveis adequats per a l'exercici de la docència.

2. Sortides / serveis que s'ofereixen

- Recursos materials i serveis adequats a les necessitats de l'activitat d'ENTI-UB.
- Resolució de les incidències per les diferents vies possibles.

3. Usuaris / clients

- Estudiants, PDI, PAS i altres usuaris externs d'ENTI-UB.

4. Propietari / gestor

- Direcció executiva.

5. Agents implicats

- Direcció executiva.
- Secretaria acadèmica.
- Equip de Direcció del Centre.
- Junta de Govern d'ENTI-UB.
- Empresa subministradora.

6. Agents d'interès

- Direcció executiva.
- Equip de Direcció del Centre.
- L'Equip de Direcció d'ENTI-UB.

7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)

No n'hi ha.

8. INDICADORS

Id.	Nom de l'Indicador
01	Import despeses infraestructures
02	Import despeses corrents
03	Satisfacció amb les instal·lacions

9. CALENDARI DEL PROCÉS

No hi ha un calendari establert per aquest procés, cada servei subcontractat té el seu propi calendari, establert en els plecs de la contractació i en els contractes amb les empreses subcontractades. Tot i això, a principi d'any es dur a terme la Junta de Govern d'ENTI-UB en què s'aprova el pressupost del centre.

Pel que fa a les incidències els usuaris poden utilitzar aquest procés tots els dies laborables de l'any.

10. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)

Id	Nom del Registre	Responsable Custòdia	Ubicació
a	Pressupost inicial i acta de la Junta de Govern d'ENTI-UB on s'aprova	Direcció executiva	Ordinador del Director executiu i carpeta compartida al servidor
d	Actes de la Junta de Govern on s'informa de les actuacions dutes a terme	Director d'ENTI-UB	Ordinador del Director d'ENTI-UB i carpeta compartida al servidor
e	Tancament del pressupost d'ENTI-UB	Direcció executiva	Ordinador del Director executiu i carpeta compartida al servidor
f	Obertura d'incidència	Direcció executiva	Ordinador del Director executiu i carpeta compartida al servidor
	Tancament incidència	Direcció executiva	Ordinador del Director executiu i carpeta

			compartida al servidor
--	--	--	---------------------------

11. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT (instruccions de treball, manuals, procediments, etc.)

- Informe de seguiment de les titulacions o informe d'acreditació de les titulacions
- Manual del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals

12. NORMATIVA RELACIONADA

No aplica

13. SISTEMES D'INFORMACIÓ

No hi ha cap sistema d'informació específic per gestionar aquest procés.