

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

1. TIPUS DE PROCÉS

- | | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Estratègic | <input type="checkbox"/> Revisió i millora |
| <input type="checkbox"/> Clau | <input type="checkbox"/> Resultats |
| <input checked="" type="checkbox"/> Suport | <input type="checkbox"/> Comunicació |

2. JERARQUIA DEL PROCÉS

Processos amb els quals està connectat o relacionat:

- *PEQ ENTI-020 Gestió dels programes formatius en el marc VSMA*

3. OBJECTIU

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 relatives al manteniment correctiu i als equipaments i serveis informàtics.
- Informar dels resultats de la gestió dels recursos materials i serveis.

4. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Tots els recursos materials i serveis que adquireix i gestiona el centre, i que 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 del centre. Les necessitats en matèria de recursos materials i serveis es recullen en la presentació de la distribució del pressupost d'ENTI-UB, que s'exposa 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.

Redactat per:

Director executiu d'ENTI-UB

Revisat per:

Director d'ENTI-UB

Aprovat per:

President de la Junta de Govern d'ENTI-UB

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 proveeix el bé o 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 la persona encarregada del servei específic recopilen la totalitat de les incidències.

5.3. Gestió d'incidències

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

Quan rep la incidència, la Secretaria Acadèmica la trasllada a l'empresa que ofereix el bé/servei perquè la resolgui i n'informa a la Direcció Executiva. Al seu torn, quan el servei d'informàtica rep una incidència, planifica la seva resolució i també n'informa a la Direcció Executiva. En els dos casos, si la incidència no es resol o no es planifica la seva resolució en 48 hores, s'informa a la 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 del seu tancament a l'usuari o usuària afectat.

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 i usuàries.

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 usuàries, i bústia de suggeriments.
- Revisió dels contractes del servei subcontractat, totes les incidències rebudes i l'historial del servei prestat.

En funció d'aquesta anàlisi, la Direcció Executiva decideix si es prorroga un contracte i les modificacions de les característiques tècniques i/o altres condicions contractuals per als propers adjudicataris d'un servei/subministrament subcontractat.

Redactat per:

Director executiu d'ENTI-UB

Revisat per:

Director d'ENTI-UB

Aprovat per:

President de la Junta de Govern d'ENTI-UB

La informació d'aquesta anàlisi i propostes de millora es debaten amb l'Equip de Direcció del centre i, si s'escau es fan modificacions. Les propostes de millora resultants es fan arribar a les parts implicades.

Tota la informació relativa a aquest procediment s'incorpora al "PEQ ENTI-020 Gestió dels programes formatius en el marc VSMA.

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, és la Direcció Executiva qui 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. INDICADORS

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

7. CALENDARI DEL PROCÉS

No hi ha un calendari establert per aquest procés; cada servei subcontractat té el seu propi calendari, detallat en els plecs de la contractació i en els contractes amb les empreses subcontractades. Tot i això, a principi d'any es duu 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 i usuàries poden fer-ne ús qualsevol dia laborable de l'any.

8. REGISTRES DEL PROCÉS

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	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del Director Executiu
d	Actes de la Junta de Govern on s'informa de les actuacions dutes a terme	Director d'ENTI-UB	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del Director d'ENTI-UB
e	Tancament del pressupost d'ENTI-UB	Direcció Executiva	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del Director Executiu
f	Obertura d'incidència	Direcció Executiva	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del Director Executiu
g	Tancament incidència	Direcció Executiva	Carpeta compartida al servidor
			Ordinador del Director Executiu

9. DOCUMENTACIÓ DE SUPORT

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

10. MODIFICACIONS

Relació de modificacions		
Núm. Revisió	Descripció	Data d'aprovació
0.0	Versió inicial	27/07/2018
1.0	Actualització de l'estructura en base al model unificat dels PEQ. Actualització de la redacció incorporant la perspectiva de gènere i l'ús del llenguatge inclusiu.	20/04/2021