
 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Filologia i Comunicació	Facultat de Filologia i Comunicació	Gestió i millora dels recursos materials i de les instal·lacions i dels serveis	
	PEQ110	Versió 02	<i>Pàgina 1</i>

PEQ110 **Gestió i millora dels recursos materials i de les instal·lacions i dels serveis**

REDACTAT PER	Administradora de Centre
REVISAT PER	Tècnica de qualitat
APROVAT PER	Comissió Qualitat del centre
	Data d'aprovació: 05/07/2023

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del Canvi
01	Juny 2010	Aprovació de la primera versió del procés.
02	Abril-Juny 2023	Revisió del procés i actualització del procediment. Canvis en la cadena de responsabilitats. Incorporació de nous indicadors i d'evidències documentades.

Parts responsables	Responsabilitats
Administradora de Centre (responsable del procés)	<p>Identificar les necessitats de recursos materials del seu àmbit d'actuació i dels serveis propis del centre.</p> <p>Autoritzar i coordinar els processos de compres i contractacions de bens i serveis, i la gestió del pagament de l'adquisició.</p> <p>Assegurar que es fa el manteniment de l'edifici i d'altre equipament general.</p> <p>Organitzar els serveis depenent del centre.</p> <p>Publicar i actualitzar la informació relativa a les instal·lacions i serveis de la Facultat.</p> <p>Recollir informació del procés de manteniment (instal·lacions, recursos didàctics i serveis) i, si s'escau, elaborar un informe.</p> <p>Fer arribar a la gerència les peticions de millora i les necessitats de personal que no poden ser assumides pel propi centre.</p> <p>Avaluar el resultat de les enquestes de satisfacció dels usuaris en relació a les instal·lacions i serveis.</p> <p>Fer el seguiment anual dels indicadors del procés.</p> <p>Revisió i millora del procés.</p>
Deganat	<p>Analitzar i resoldre, previ acord de la Comissió Econòmica de la Facultat, les propostes de adquisició de recursos materials presentades.</p> <p>Autoritzar i formalitzar l'adquisició.</p> <p>Analitzar i resoldre les propostes d'oferta o modificació dels serveis de la Facultat.</p> <p>Analitzar el resultat de les enquestes de satisfacció dels usuaris.</p> <p>Establir les accions preventives i correctives derivades del procés de seguiment i millora</p> <p>Fer el seguiment anual dels indicadors del procés.</p> <p>Retre comptes.</p>

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Filologia i Comunicació	Facultat de Filologia i Comunicació	Gestió i millora dels recursos materials i de les instal·lacions i dels serveis	
	PEQ110	Versió 02	<i>Pàgina 2</i>
Directors de departament	Identificar les necessitats de recursos materials i dels serveis del seu àmbit d'actuació i formalitzar-ne l'adquisició. Recollir informació del procés de manteniment de les instal·lacions i serveis del seu àmbit i, si escau, fer arribar les peticions a la Comissió Econòmica.		
Administració del Departament	Fer la cerca del proveïdor. Sol·licitar pressupost i seleccionar el proveïdor més adequats. Gestionar l'adquisició i la recepció del recurs material demanat. Fer el pagament de l'adquisició. Gestionar, si es el cas, les fitxes d'inventari dels recursos adquirits.		
Oficina d'Afers Generals	Formalitzar els processos de compres i contractacions de béns i serveis. Comprovar la realització d'obres i serveis. Pagar les factures.		
Tècnics de logística	Controlar els espais, les petites obres i les reparacions Identificar necessitats de millora i nova adquisició de recursos materials. Comprovar la recepció de les comandes de material.		
Responsable del Campus Àrea TIC (ATIC)	Controlar els recursos informàtics i audiovisuals de la Facultat i la instal·lació i manteniment. Identificar necessitats de millora i nova adquisició de recursos materials i serveis.		
Àrea d'Infraestructures i Serveis generals	Donar suport a l'Administració de Centre per a la realització d'obres majors.		
Delegada del degà per a la qualitat dels ensenyaments	Revisar el procés.		
Comissió Econòmica del centre	Resoldre les propostes rebudes des dels Departaments d'adquisició de recursos.		
Tècnic de qualitat	Donar suport tècnic en diverses fases del procés.		
Tècnic de Comunicació	Donar suport tècnic en la publicació de la informació sobre instal·lacions i Serveis a la pàgina web de la Facultat i als diferents canals de difusió.		


1. Objectiu

Establir la sistemàtica per la qual la Facultat de Filologia i Comunicació garanteix la gestió adequada dels recursos materials i serveis necessaris per desenvolupar l'activitat acadèmica i docent.

2. Àmbit d'Aplicació

L'aplicació d'aquest document s'estén a totes les activitats relacionades amb la gestió dels recursos materials i serveis (identificació de necessitats, adquisició i explotació de recursos, manteniment, etc.) necessaris per al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent de la Facultat de Filologia i Comunicació.

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
<ul style="list-style-type: none"> - Detecció de necessitats, i peticions de les diferents unitats de la Facultat. - Enquesta de satisfacció dels estudiants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisició de recursos. - Realització d'obres de manteniment i actualització de les instal·lacions i serveis

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Filologia i Comunicació	Facultat de Filologia i Comunicació	Gestió i millora dels recursos materials i de les instal·lacions i dels serveis	
	PEQ110	Versió 02	<i>Pàgina 3</i>

5. Parts interessades pertinents en el procés

- Alumnat
- Personal docent i investigador (PDI)
- Personal d'administració i serveis (PAS)
- Gerència

6. Normativa, guies i directrius


- Normativa de contractació administrativa i patrimoni de la UB.
- Normativa de règim econòmic i pressupostari de la UB (Bases d'execució del pressupost).
- Contracte programa academicodocent del centre.
- Normativa interna de la UB de seguretat, salut i medi ambient.
- [Legislació sobre educació superior universitària.](#)
- [Normativa acadèmica dels ensenyaments de la UB.](#)
- [Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai Europeu d'Educació Superior \(EEES i ESG\). Maig 2015.](#)
- [Estatut Universitat de Barcelona.](#)
- Política i Compromisos de Qualitat de la Facultat de Filologia i Comunicació.
- Pla Director de la Facultat de Filologia i Comunicació.


7. Processos relacionats

- Procés Transversal UB: [PTD.5.2 Espais de suport a la docència](#)
- [PEQ021](#): Seguiment i millora de programes formatius de grau i màster universitaris
- [PEQ060](#): Programació docent dels graus i màsters
- [PEQ100](#): Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

QUE (Acció)	COM (Descripció de l'acció)	QUI (responsable o agent implicat)	QUAN (Terminis)
Identificació i recepció de les propostes de millora dels recursos materials, del manteniment de les instal·lacions i la necessitat i planificació dels serveis	<p>El deganat i l'Administrador del centre, amb el suport dels tècnics de logística i responsable d'ATIC del Campus, identifiquen les necessitats de millora i d'adquisició de recursos materials i serveis i recullen les propostes fetes des dels diferents agents de la Facultat i dels Directors de Departament.</p> <p>L'administrador del centre, en coordinació amb els tècnics de logística i amb la Unitat d'Infraestructures i Serveis Generals, identifica les necessitats de manteniment, millora i/o adequació a aspectes de seguretat, salut o medi ambient de les instal·lacions dels edificis del centre i dels serveis.</p>	Deganat Administrador de centre Tècnics de logística Responsable ATIC Campus Directors Departaments Unitat d'Infraestructures i Serveis Generals	Quan escaigui

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Filologia i Comunicació		Facultat de Filologia i Comunicació	Gestió i millora dels recursos materials i de les instal·lacions i dels serveis	
		PEQ110	Versió 02	Pàgina 4
Avaluació i prioritització de les propostes de millora i manteniment de les instal·lacions i la necessitat i planificació dels serveis	<p>L'Administrador d'acord amb el deganat avalua i resol de les sol·licituds de compra de recursos materials i de nous serveis, a partir dels recursos econòmics disponibles, la viabilitat econòmica de les propostes i la normativa vigent.</p> <p>En cas que amb el pressupost ordinari no n'hi hagi prou, es computarà en actuacions de caràcter plurianual.</p>	Deganat Administrador de centre	Quan escaigui	
Resolució i autorització de la compra o aprovació del nou servei	El Degà o l'administrador de centre autoritzen les adquisicions corresponents, segons el seu àmbit de responsabilitat o donen l'aprovació formal al servei.	Degà Administrador de centre	Quan escaigui	
Instal·lacions				
Selecció del proveïdor	<p>L'administrador de centre, l'Oficina d'Afers Generals, el tècnic de logística o el responsable de TIC, segons correspongui, cerquen possibles proveïdors en el catàleg de compres de la UB. En el cas que no es trobi cap proveïdor per al recurs demanat en el catàleg de la UB, es busquen proveïdors no homologats, se'ls demana un pressupost i es fa la selecció del proveïdor més convenient.</p> <p>Si el preu del recurs material requereix la convocatòria d'un concurs públic o la contractació a través d'un procediment negociat, se seguiran les pautes establertes per la UB en els processos corresponents.</p>	Administrador de centre Oficina d'Afers generals Tècnic logística Responsable TIC Campus	Quan escaigui	
Recepció del recurs demanat i facturació	<p>L'Administrador de centre amb el suport de l'Oficina d'Afers Generals, el tècnic de logística o responsable TIC, segons correspongui, rep el recurs demanat i comprova si s'acompleixen els requisits especificats a la comanda.</p> <p>Un cop arriba la factura, el personal de l'Oficina d'Afers Generals en fa el pagament.</p>	Administrador de centre Oficina d'Afers generals Tècnic logística Responsable TIC Campus	Quan s'escaigui	
Manteniment dels recursos materials	L'administrador del centre, en coordinació amb el tècnic de logística o responsable TIC, i amb el suport del Servei d'Obres i Manteniment o del Servei de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, assegura el manteniment de les instal·lacions dels edificis del centre.	Administrador de centre Tècnic de logística Responsable TIC Campus	Quan s'escaigui	
Serveis				
Organització del servei	L'Administrador de centre, de forma consensuada amb el deganat, defineix, en funció de la tipologia del servei, les pautes i normatives d'ús, el que pot incloure el nomenament de la figura del responsable del servei.	Deganat Administrador de centre	Un cop aprovat o formalitzat el servei	
Publicació del servei	Un cop s'ha implementat el servei es publica a la pàgina web de la Facultat la llista completa dels serveis que s'ofereixen amb informació sobre la unitat responsable i, si escau, de la	Administrador de Centre Tècnic de	Un cop el servei implementat	


 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Filologia i Comunicació	Facultat de Filologia i Comunicació	Gestió i millora dels recursos materials i de les instal·lacions i dels serveis	
	PEQ110	Versió 02	<i>Pàgina 5</i>
	normativa que els regeix i els procediments per sol·licitar-los.	Comunicació	
Explotació dels serveis	Serveis propis de la Facultat: - Punts d'Informació - Secretaria d'Estudiants i docència (SED) - Sala d'estudiants - Armariets - Altres serveis: - Copisteria - Servei menjador (Tecatca) - Lloguer d'espais - CRAI – Biblioteca de Lletres i Fons Antic - Informàtica i Audiovisuals (ATIC)	El responsable de cada servei	Mentre s'ofereix el servei

9. Revisió i millora del procés

Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
<p>L'Administrador de Centre i els responsables de qualitat del centre revisaran el procés, segons l'establert al PEQ011 de "Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU)", a partir de les evidències recollides, els indicadors del SAIQU i els indicadors del pla director de la facultat.</p> <p>Fruit de la revisió del procés, si escau, s'incorporaran les propostes d'accions de millora al Pla de millores del centre, i a l'informe de revisió del SAIQU.</p> <p>S'informarà a la Comissió de Qualitat de la revisió del procés, la qual podrà presentar les al·legacions pertinents.</p>	<p>Administrador de Centre</p> <p>DDQ</p> <p>Tècnic de Qualitat</p> <p>Comissió de Qualitat</p>	<p>Anualment</p>

10. Evidències documentades associades al procés

Codi	Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
DOC_PEQ110_01	Documents comptables de compres i serveis.	SAP	Administradora de Centre
DOC_PEQ110_02	Informe anual de la Junta de Facultat sobre les accions realitzades.	SharePoint de Qualitat de la facultat	Administradora de Centre
DOC_PEQ110_03	Enquestes de satisfacció dels estudiants sobre serveis i instal·lacions.	Web UB	Gabinet Tècnic del Rectorat

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Filologia i Comunicació	Facultat de Filologia i Comunicació	Gestió i millora dels recursos materials i de les instal·lacions i dels serveis	
	PEQ110	Versió 02	<i>Pàgina 6</i>

11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Valor Acceptació	Valor Meta
IN_PEQ110_01	Grau de satisfacció dels estudiants en relació a les instal·lacions (Enquesta sobre serveis i instal·lacions UB, GTR-UB. Escala 0-10).	6	7,5
IN_PEQ110_02	Grau de satisfacció dels estudiants en relació als serveis (Enquesta sobre serveis i instal·lacions UB, GTR-UB. Escala 0-10).	6	7,5
IN_PEQ110_03	Percentatge d'assoliment de les millores en infraestructures.	75%	100%
IN_PEQ110_04	Percentatge d'assoliment de les millores en equipaments i serveis.	75%	100%