

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

| <b>Relació de modificacions</b> |   |                |
|---------------------------------|---|----------------|
| NUM.REVISIÓ                     | DESCRIPCIÓ  | DATA APROVACIÓ |
| 0.0                             | Versió inicial.   | 30-04-2008     |
| 0.1                             | Grup de treball-Gerència; apartats modificats: e, f, g, j, k.   | 14-01-2009     |
| 1.0                             | Antic P.1.4-05 Procés de gestió dels serveis del Centre. Revisió de tot el procés per actualitzar-lo a les directrius actuals. Afecta al format de la fitxa i a tots els apartats del procés, inclòs el nom i codi.   | 17-03-2015     |
| 2.0                             | Modificació apartat 8 Indicadors  | 15-04-2016     |
| 3.0                             | Apartat 8: S'eliminen els indicadors 01 i 02.   | 08-11-2019     |
| 4.0                             | <p>Es modifica el nom del procés eliminant el parèntesi final“(centre)”</p> <p>Apartat 3: S'afegeixen els processos PR-SRITIC-001 i PR-SRM-001 com a processos del mateix nivell.</p> <p>Apartat 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'inclou, com a objectiu del procés, la gestió de les incidències</li> <li>• 4.1.S'afegeixen les definicions de recursos materials, serveis, equipament docent i RAM.</li> <li>• 4.2.S'enumeren explícitament els àmbits que s'exclouen d'aquest procés</li> </ul> <p>Apartat 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es revisa la redacció</li> <li>• S'afegeix l'apartat 5.1. Definició de l'òrgan o persona involucrada en la gestió dels recursos materials i serveis.</li> <li>• 5.2. S'amplia la informació i s'elimina la distribució del pressupost com a document del procés.</li> <li>• 5.3. S'amplia la informació</li> <li>• S'afegeix l'apartat 5.4. Gestió de les incidències.</li> <li>• 5.5. S'incorpora la recollida de la satisfacció dels estudiants i del PDI respecte als recursos materials i s'elimina el tancament del pressupost com a document del procés..</li> </ul> <p>Apartat 6: Es modifica el propietari i agents implicats del procés.</p> <p>Apartat 8: S'incorpora l'indicador 04</p> <p>Apartat 9: Pendent d'actualització</p> <p>Apartat 10: Nova redacció.</p> <p>Apartat 11: S'eliminen els registres [a], [e] i [f], es concreten els registres [b] i [c] i s'incorporen els registres [g], [h], [i] i [j]. S'afegeix la columna de “Publicació”.</p> <p>Apartat 12: S'actualitzen els documents de suport.</p> <p>Apartat 13: S'actualitzen les normatives relacionades</p> <p>Apartat 14: S'afegeixen els sistemes d'informació utilitzats</p> | 02-07-2021     |
| 4.1                             | S'elimina l'apartat 9 “Diagrama de flux ”   | 22-12-2022     |

**PR-FEE-017 GESTIÓ DELS  
RECURSOS MATERIALS I SERVEIS**

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

---

**1. NOM I CODI DEL PROCÉS**

PR-FEE-017 Gestió dels recursos materials i serveis

**2. TIPUS DE PROCÉS**

- Estratègic
- Clau
- Suport

**3. JERARQUIA DEL PROCÉS**

- Procés o processos superiors: No n'hi ha
- Processos del mateix nivell amb els que està connectat o relacionat:
  - PR-FEE-003 Seguiment i millora de titulacions
  - PR-SRITIC-001 Incidències informàtiques
  - PR-SRM-001 Incidències en la gestió integral d'edificis
- Procés inferior: No n'hi ha

**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 la FEE.
- Planificar i proposar l'adquisició de recursos materials i serveis en funció del pressupost.
- Gestionar els recursos materials i serveis que corresponguin al centre.
- Definir com es gestionen les incidències relacionades amb els recursos materials i serveis.
- Millorar contínuament la gestió dels recursos materials i serveis per a adaptar-se permanentment a les noves necessitats i expectatives.
- Informar dels resultats de la gestió dels recursos materials i serveis.

**4.1. Definicions**

**Equipament docent:** equipament destinat directament al desenvolupament de l'activitat docent (mobiliari de les aules, equips informàtics dels laboratoris d'informàtica, projectors de vídeo,...). Inclou, també, llicències de software.

**RAM:** Programa anual de cofinançament d'obres de reforma, ampliació i millores en les instal·lacions. Inclou l'execució d'obres i instal·lacions estructurals d'edificis i d'infraestructures informàtiques i de comunicacions (equips exclosos).

### PR-FEE-017 GESTIÓ DELS RECURSOS MATERIALS I SERVEIS

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

---

**Recursos materials:** instal·lacions i equipament necessaris per al correcte desenvolupament dels programes formatius. Inclou els espais físics i el seu equipament, i els subministraments (electricitat, aigua, gas i climatització).

Els **serveis** inclosos en aquest procés corresponen únicament als destinats al manteniment dels recursos materials i els directament vinculats als programes formatius: el servei del CRAI en relació a la bibliografia i les bases de dades, el servei informàtic i el campus virtual.

#### 4.2. Àmbit d'aplicació

Tots els recursos materials i serveis que afecten el desenvolupament de l'activitat acadèmica de la FEE i que no estan directament gestionats per departaments o la Universitat de forma centralitzada.

Explícitament queden fora de l'àmbit d'aplicació d'aquest procés:

- a) La gestió de les incidències en l'àmbit d'infraestructures i recursos materials que es gestionen seguint el procés transversal a la URV, PR-SRM-001 *Incidències en la gestió integral d'edificis*, que es controla, revisa i manté des del Servei de Recursos Materials (SRM en endavant).

El SRM de la URV s'encarrega del manteniment normatiu, preventiu i correctiu de les instal·lacions i és el responsable últim del manteniment dels recursos materials. Sota la responsabilitat del SRM, s'assigna al centre un tècnic per al manteniment dels recursos materials.

- b) La gestió de les incidències informàtiques que es gestionen seguint el procés transversal a la URV, PR-SRITIC-001 *Incidències informàtiques*, que es controla, revisa i manté des del Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRITIC en endavant).

El SRITIC de la URV s'encarrega de l'adequat funcionament dels equipaments i la infraestructura informàtica. Sota la responsabilitat del SRITIC, s'assigna al centre un agent d'atenció multimèdia per al manteniment dels recursos informàtics.

- c) La gestió del campus virtual que es controla, revisa i manté des del Servei de Recursos Educatius (SREd en endavant).

## 5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

### 5.1. Definició de l'òrgan i/o persona/es involucrades en la gestió dels recursos materials i serveis

El/la degà/ana designa una persona de l'equip deganal com a Responsable d'Organització i Recursos, que és qui planifica i fa el seguiment de les actuacions acordades respecte als recursos materials i serveis.

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

---

L'equip deganal és el responsable de vetllar perquè les actuacions sobre els recursos materials i els serveis necessaris pel desenvolupament dels ensenyaments siguin les adequades.

### 5.2. Planificació de les necessitats del centre

Per a la planificació de les necessitats es tindrà en compte:

- Les polítiques en l'àmbit de recursos materials de la URV.
- La Política i objectius de qualitat del Centre.
- Les propostes de millora sorgides del seguiment de les titulacions d'acord amb el procés PR-FEE-003 Seguiment i millora de les titulacions i que recullen els resultats de les enquestes de satisfacció d'estudiants i PDI, en especial, els resultats de l'enquesta Estudi de Percepció de la Docència (EPD) dels estudiants i de l'enquesta de Desenvolupament de la Titulació del PDI.
- Les propostes sorgides a la Junta de Facultat (JdF en endavant) i de les reunions que es mantenen amb diferents col·lectius.
- Les incidències detectades.

### 5.3. Adquisició de recursos materials i serveis

L'Equip de Govern de la URV 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. Aquesta tasca la realitza mitjançant, d'una banda, l'assignació d'un pressupost ordinari de funcionament a cada centre i, de l'altra, d'una sèrie de convocatòries regulars orientades a la dotació de recursos i l'establiment de pressuposts finalistes.

L'Oficina de Suport al Deganat (OSD en endavant), mitjançant finançament propi, amb cofinançament de la URV o amb finançament extern, adquireix els recursos materials o serveis que determini necessaris.

En el cas que es faci una sol·licitud de cofinançament a la URV, cal fer-ho en el marc de les convocatòries dels programes de cofinançament d'equipament docent i de cofinançament RAM que la URV aprova habitualment el primer trimestre de l'any. La resolució de la sol·licitud presentada fixa l'import corresponent al cofinançament. En alguns casos, l'adquisició es gestiona centralitzadament per l'Oficina de Contractació i Compres seguint els procediments descrits a la seva web.

Les adquisicions d'equipament docent i les actuacions de RAM es traslladen al Coordinador/a de Serveis i al Tècnic/a de Manteniment, que són els encarregats de gestionar-les.

**PR-FEE-017 GESTIÓ DELS  
RECURSOS MATERIALS I SERVEIS**

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

---

El coordinador/a de serveis de la FEE és el/la responsable de rebre les compres i gestionar totes les incidències de compres de recursos materials a excepció de les de tipus administratiu, que gestiona l'OSD amb els proveïdors.

Respecte a les adquisicions dels recursos gestionats pel CRAI, anualment la JdF aprova la distribució dels pressupost del CRAI que determina l'assignació de recursos a la compra de bibliografia bàsica i el pressupost a disposició de cada unitat docent. L'aprovació queda recollida en l'acta de la JdF corresponent. L'adquisició de la bibliografia bàsica es gestiona a partir de la informació que inclou el PDI a l'apartat Fonts d'informació de les guies docents. El PDI fa arribar directament als responsables del CRAI altres necessitats de recursos bibliogràfics. La Comissió del CRAI de la Facultat és l'encarregada de fer les propostes d'adquisició de bases de dades i revistes.

Quant a les propostes relacionades amb el servei del campus virtual, l'equip deganal sol·licita anualment al Servei de Recursos Educatius, la creació dels espais necessaris per a la docència. També proposa aquells espais que, amb caràcter puntual o permanent, considera necessaris per a la millora de la gestió del desenvolupament de les titulacions.

Pel que fa a la millora de la gestió vinculada als temes informàtics, l'equip deganal proposa les seves necessitats al SRITIC o a l'agent d'atenció multimèdia de la FEE, amb els quals es valora la millor solució i la seva viabilitat.

#### **5.4. Gestió de les incidències**

La FEE té implantat un sistema de comunicació d'incidències propi, anomenat Gestió d'Incidències i Manteniment (GIM) accessible des de la web de la FEE (<https://gandalf.fee.urv.cat/GIM/>) a través del qual el personal de la Facultat comunica qualsevol incidència de les aules, despatxos, CRAI, etc.

La comunicació d'incidències es realitza també, de forma habitual, verbalment a la consergeria de la Facultat.

El coordinador/a de serveis és la persona que gestiona l'aplicació GIM i rep les incidències recollides pel personal de la consergeria. S'encarrega de la seva resolució a través del Tècnic de Manteniment o l'empresa de manteniment de les instal·lacions. La gestió es realitza d'acord el procés PR-SRM-001 Incidències en la gestió integral d'edificis.

En l'àmbit informàtic es disposa d'un servei d'atenció a l'usuari (SAU en endavant) al qual es pot accedir a través d'una aplicació disponible a la intranet de la URV, per correu electrònic o per telèfon. Si arriba la comunicació d'una incidència informàtica a través del GIM, el coordinador/a de serveis la redirigeix a l'agent d'atenció multimèdia del centre. La resolució d'aquestes incidències es realitza d'acord amb el procés PR-SRITIC-001 Incidències informàtiques.

**PR-FEE-017 GESTIÓ DELS  
RECURSOS MATERIALS I SERVEIS**

---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

---

Les incidències del campus virtual es gestionen a través del correu electrònic [suport.moodle@urv.cat](mailto:suport.moodle@urv.cat).

Finalment, les incidències de tipus administratiu, relacionades amb l'adquisició de recursos materials, les gestiona l'OSD amb els proveïdors.

### **5.5. Recollida i anàlisi de resultats**

L'OSD és la responsable de recollir les incidències en els recursos materials i serveis de la Facultat així com les corresponents a la seva gestió administrativa.

L'estudiantat dona la seva opinió sobre el funcionament i l'adequació dels recursos materials i serveis a través de l'enquesta EPD i el PDI a través de l'enquesta de Desenvolupament de la Titulació realitzades dins el procés PR-FEE-009 Desenvolupament de l'ensenyament.

El responsable d'organització i recursos de la FEE analitza aquesta informació i conjuntament amb l'equip deganal acorden les actuacions necessàries, si escau, ja sigui d'adquisició de nous recursos materials, de millora en el seu manteniment o de millora en els serveis. La informació s'incorpora al "PR-FEE-003- Seguiment i millora de les titulacions.

### **5.6. Rendiment de comptes**

El responsable d'organització i recursos de la FEE és el responsable de rendir comptes de la gestió dels recursos materials i serveis davant la JdF.

Aquest rendiment de comptes queda recollit a les actes de la JdF ja que, a l'informe de deganat de cada Junta, s'informa de les actuacions dutes a terme en relació a aquest procés des de la darrera Junta.

## **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 de la Facultat.
3. Usuaris / clients
  - Estudiants, PDI, PAS i altres usuaris externs de la Facultat.
4. Propietari / gestor
  - Responsable d'organització i recursos de la FEE.

**PR-FEE-017 GESTIÓ DELS  
RECURSOS MATERIALS I SERVEIS**

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

**5. Agents implicats**

- Degà/na
- Responsable d'organització i recursos de la FEE
- Equip deganal
- Junta de Facultat
- Oficina de suport al deganat
- Consergeria
- Coordinador/a de Serveis de la FEE
- Tècnic de Manteniment de la FEE
- Agent d'atenció multimèdia de la FEE
- Servei de Recursos Materials de la URV
- Servei de Recursos Informàtics i TIC de la URV
- Servei de Recursos Educatius de la URV
- Oficina de Contractació i Compres
- CRAI
- Comissió del CRAI de la FEE
- PDI
- Proveïdors dels serveis i recursos materials

**6. Agents d'interès**

- Equip deganal
- PDI
- PAS
- Estudiants

**7. COMPROMISOS DE QUALITAT (SLA'S)**

No n'hi ha.

**8. INDICADORS**

Indicadors [01] i [02] eliminats en la revisió 3.0

Indicador [04] afegit en la revisió 4.0

| <b>Id.</b> | <b>Nom de l'Indicador</b>                          |
|------------|--|
| 03         | Satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions |
| 04         | Satisfacció del PDI amb les instal·lacions         |

**9. CALENDARI DEL PROCÉS**

- Per a les compres: any natural i termini de les convocatòries de cofinançament d'equipament docent i RAM de la URV
- Per al rendiment de comptes: curs acadèmic

**PR-FEE-017 GESTIÓ DELS  
RECURSOS MATERIALS I SERVEIS**

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

**10. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)**

El registre [a], [e] i [f] s'eliminen a partir de la versió 4.0

El registre [g], [h], [i] i [j] s'incorporen a partir de la versió 4.0

| <b>Id</b> | <b>Nom del Registre</b>  | <b>Responsable Custòdia</b>   | <b>Ubicació</b>                              | <b>Publicació</b> |
|-----------|--|-------------------------------|--|-------------------|
| <b>b</b>  | Sol·licitud de co-finançament d'equipament docent  | TOSD                          | OSD  | -----             |
| <b>c</b>  | Resolució de la sol·licitud de co-finançament d'equipament docent  | TOSD                          | OSD  | -----             |
| <b>d</b>  | Actes de la Junta de Facultat on s'informa de les actuacions en relació als recursos materials i serveis | Secretari/ària de la Facultat | Directori comú EqDeganal / Junta de facultat | Intranet FEE      |
| <b>g</b>  | Sol·licitud de co-finançament RAM  | TOSD                          | OSD  | -----             |
| <b>h</b>  | Resolució de la sol·licitud de co-finançament RAM  | TOSD                          | OSD  | -----             |
| <b>i</b>  | Distribució del pressupost del CRAI  | Secretari/ària de la Facultat | Directori comú EqDeganal / Junta de facultat | Intranet FEE      |
| <b>j</b>  | Acta on s'aprova la distribució del pressupost del CRAI  | Secretari/ària de la Facultat | Directori comú EqDeganal / Junta de facultat | Intranet FEE      |

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

- Informe de seguiment del centre
- Polítiques mediambientals i de sostenibilitat de la URV.
- Manual per la gestió integral d'edificis de la URV

**12. NORMATIVA RELACIONADA**

- Llei de contractació del sector públic
- Normativa d'organització i funcionament del Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI)

**13. SISTEMES D'INFORMACIÓ**

Aplicació GIM (Gestió d'Incidències i Manteniment)

Aplicació del SAU (Servei d'Atenció a l'Usuari)

**Elaborat per:**  
Responsable d'organització i recursos

**Revisat per:**  
Responsable del SIGQ

**Aprovat per:**  
Junta de Facultat





---

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera còpia no controlada

Adreça electrònica: [cau@urv.cat](mailto:cau@urv.cat)

Adreça electrònica: [suport.moodle@urv.cat](mailto:suport.moodle@urv.cat)