

# FITXA DE PROCÉS

## PR-ED-018

### Gestió dels recursos i serveis

Codi: PR-ED-018  
Rev.: 2.0  
Data: 27/11/2023  
Pàg. 1 de 9

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

Relació de modificacions		
NUM.REVISIÓ	DESCRIPCIÓ	DATA APROVACIÓ
0.0	Versió inicial	30-04-2008
0.1	Grup de treball-Gerència; apartats modificats: e, f, h, i, k, l, n	14-01-2009
1.0	Antics P.1.4-01 Procés de gestió dels recursos materials i P.1.4-02 Procés de gestió de serveis: serveis de restauració, reprografia, neteja i seguretat dels centres. 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.	30/05/2015
2.0	Es revisa a fons tot el procés per adequar-lo a la realitat de gestió de recursos materials, econòmics i serveis propis de l'ED i la resta de recursos de les titulacions que són gestionats per altres centres, departaments, serveis unitats.  Es revisa la perspectiva de gènere a tot el procés.  S'actualitza la denominació de l'Escola a tot el procés.  S'actualitza l'apartat 3 jerarquia de processos, afegint els PR-002, 015, 025 i 006.  Es modifiquen els apartats 4, 5, 6, 7, 8, i 11 per adequar-los al nou objectiu i àmbit del procés.	27/11/2023

### 1. NOM I CODI DEL PROCÉS

PR-ED-018 Gestió dels recursos 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-EPD-003 Seguiment i millora de titulacions
  - PR-ED-002 Planificació de titulacions
  - PR-ED-006 Acreditació de titulacions
  - PR-ED-015 Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
  - PR-ED-025 Avaluació de la satisfacció de l'usuari
  - PR-SRITIC-001\_Incidències\_informàtiques
  - PR-SRM-001\_Incidències gestió integral d'edificis

**Elaborat per:**  
Director/a de l'ED

**Revisat per:**  
Tècnic/a de suport

**Aprovat per:**  
Comitè de Direcció de l'ED

### PR-ED-018 Gestió dels recursos i serveis

---

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

---

PR-CENTRE-017 Gestió dels recursos materials i serveis

- Procés inferior: No n'hi ha

#### 4. OBJECTIU DEL PROCÉS

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què es gestiona i distribueix els recursos econòmics a través del pressupost, es defineix i gestiona les necessitats de recursos materials i serveis, tant en relació als Programes de Doctorat com els projectes estratègics de l'Escola de Doctorat i fa el rendiment de comptes.

##### 4.1. Definicions

**CRAI:** Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació

**Escola de Doctorat (ED):** S'entén en sentit ampli com a centre i els programes de doctorat que hi té adscrits.

**Equipament docent:** convocatòria de cofinançament per adquirir equipament de capítol 6, relacionat amb els ensenyaments oficials, adreçada a Centres i Departaments..

**Oficina Logística del Campus (OLC):** és l'estructura encarregada de donar suport logístic als centres, departaments i altres unitats del campus, així com a tots els usuaris.

**Moodle:** és una plataforma d'aprenentatge dissenyada per a proporcionar a un sistema integrat únics per a crear ambients d'aprenentatge personalitzats.

**PD:** Programa de Doctorat

**RAM:** Programa d'obres de reforma, ampliació i millores en les instal·lacions, adreçat a Centres, CRAI, Serveis de Recursos Educatius, Serveis de Recursos Científics i Tècnics. Inclou l'execució d'obres i instal·lacions estructurals d'edificis i d'infraestructures informàtiques i de comunicacions (equips exclosos).

**Recursos materials:** les instal·lacions (aulari, laboratoris, sala de reunions, zona d'oficines i zones d'estudi), i subministraments - electricitat, aigua, gas, climatització), l'equipament i el material tècnic necessari pel correcte desenvolupament de les titulacions i de la gestió de l'ED.

**Recursos econòmics:** es consideren només els que provenen del repartiment del Pressupost de la URV adreçats a l'Escola de Doctorat. El pressupost aportat per la URV es divideix en 3: i) el que es destina al funcionament de l'Escola de Doctorat, ii) el que es destina al Programes de Doctorat; iii) i la part per pagar les despeses associades als membres dels tribunals per les defenses de tesi doctoral.

##### 4.2. Àmbit d'aplicació

---

**Elaborat per:**  
Director/a de l'ED

**Revisat per:**  
Tècnic/a de suport

**Aprovat per:**  
Comitè de Direcció de l'ED

---

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

---

El procés és d'aplicació a la gestió de recursos que afecta al funcionament i la gestió de l'Escola de Doctorat . Això exclou les necessitats de recursos materials (aulari, sales de reunions, laboratoris de recerca, etc) definits a les memòries de verificació i que puguin tenir cada PD, que serà gestionat i finançat amb el pressupost de cada facultat, departament i/o de la universitat, d'acord amb el model de distribució de pressupost a la URV.

En quant als recursos econòmics, el pressupost de l'ED s'engloba en tres categories: i) el pressupost corrent per les despeses ordinàries de l'ED i altres projectes desenvolupament, ii) el pressupost per les despeses generades pels membres de tribunals per a les defenses de les tesis , iii) i d'un pressupost pel funcionament dels programes de doctorat (per la gestió, convocatòries d'ajuts, activitats formatives, etc).

La gestió de les incidències en l'àmbit d'infraestructures i recursos materials és un procés transversal a la URV (PR-SRM-001), el qual es controla, revisa i manté des del Servei de Recursos Materials, en endavant SRM.

En aquest procés ens centrem en els serveis que aporten un valor afegit als estudiants de doctorat i amb els que l'Escola es coordina per oferir un millor servei als seus estudiants, PDI i PTGAS. Aquests són, entre altres: els recursos per l'aprenentatge i la investigació , mobilitat, atenció psicològica, campus virtual -moodle-, intranet, ocupació, recerca, recursos humans...

En queden fora de l'àmbit d'aquest procés l'adquisició, millora, el manteniment i gestió dels recursos materials i serveis necessaris pel desenvolupament de les titulacions, considerats aquests de campus, centres, i departaments i per tant gestionats i adquirits de manera descentralitzada. Aquests es gestionen d'acord amb el procés *PR-CENTRE-017 Gestió dels recursos materials i serveis* que té cada centre.

## 5. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

### 5.1. Definició de l'òrgan i/o unitats o serveis involucrades en la gestió dels 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 tots els centres per garantir el correcte funcionament de les titulacions.

L'equip de direcció de cada centre i departament és responsable de vetllar per tal que les actuacions sobre els recursos econòmics i materials necessaris pel desenvolupament de les titulacions siguin les adequades.

La detecció de necessitats de recursos materials i serveis es fa per dues vies: a través de l'equip directiu de l'Escola de Doctorat, i des de les comissions acadèmiques dels

---

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

---

programes de doctorat a través dels/de les coordinadors/es dels programes de doctorat. Aquestes necessitats es trasllades al centre o departament on s'imparteix el doctorat.

L'Oficina Logística de Campus (OLC) és la unitat responsable de gestionar l'estat de conservació i manteniment de tots els espais, infraestructures i equipament audiovisual dels centres segons l'àmbit d'actuació que inclou, entre d'altres espais, l'aulari i la sala de graus. Per poder realitzar aquesta gestió aquesta unitat ha incorporat un representant del Servei de Recursos Materials (Subunitat de Manteniment d'Espais de Campus) i diversos tècnics d'atenció multimèdia, representants del SRITIC (Subunitat d'Atenció Multimèdia de Campus). També compta amb una Subunitat d'Administració d'espais que inclou el personal de la Consergeria.

Els departaments són les estructures bàsiques per organitzar l'activitat del personal docent i investigador. Entre d'altres, gestionen i mantenen els laboratoris i els equipaments tècnics de docència i recerca, elaboren els manuals de funcionament i assessoren els usuaris dels laboratoris; col·laboren amb el PDI a preparar l'equipament específic i/o informàtic per dur a terme la recerca dels doctorands i doctorandes.

El Servei de Recursos Educatius (SREd) és el servei que s'encarrega de la gestió del campus virtual de la URV.

El Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI) és la unitat encarregada de gestionar els recursos de suport a l'aprenentatge, la docència i la recerca relacionats amb la informació. A la web del CRAI hi consta la informació sobre els serveis i recursos oferts, així com tot el funcionament i reglaments.

El Centre internacional (ICenter) és el servei encarregat de gestionar la mobilitat d'estudiants i professors (In and out), d'acord amb els processos PR-ICENTER-001 Gestió dels estudiants entrants i PR-ICENTER-002 Gestió dels estudiants sortints.

El Servei d'Atenció Psicològica s'encarrega de l'assessorament, confidencial, destinat als alumnes de la URV per afavorir l'adaptació a l'àmbit universitari, facilitar l'estabilitat emocional, millorar el rendiment acadèmic i assessorar sobre la conveniència d'iniciar algun tipus de tractament.

L'Oficina d'Orientació Universitària ofereix diferents serveis a l'alumnat i als /a les egressats/des per tal de promoure i facilitar l'accés al mercat laboral i millorar la seva ocupabilitat mitjançant accions que contribueixin a construir la carrera professional i a desenvolupar habilitats que maximitzin el potencial.

## 5.2. Detecció de les necessitats de l'Escola de Doctorat

Per a la detecció de les necessitats l'ED té present:

- Les polítiques en l'àmbit de recursos materials de la URV.

La Política i objectius de qualitat del Centre, d'acord amb el procés *PR-ED-001 Política i objectius de qualitat*.

- Els processos relacionats amb el Marc VSMA.

### PR-ED-018 Gestió dels recursos i serveis

---

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

---

- Els suggeriments o queixes rebudes relacionades amb els recursos materials, segons el *PR-ED-015 Queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (CQRSF)* i els resultats de les enquestes de satisfacció segons el *PR-ED-025 Satisfacció dels usuaris*. Que són analitzades en el marc del seguiment de les titulacions, *PR-ED-003 Seguiment i millora de les titulacions*.
- Les incidències rebudes per altres vies: correu electrònic, torn de paraules al CDE.

Amb aquesta informació els agents implicats valoren les necessitats i decideixen quines actuacions cal realitzar. La seva gestió dependrà de l'àmbit d'actuació concret.

Les necessitats relacionades amb els recursos materials del centre o departament es traslladen al centre o departament implicat; l'equipament docent i/o RAM es traslladen a l'OLC, que és la unitat encarregada de gestionar-ho.

En el cas dels recursos gestionats pel CRAI, l'objectiu és posar a disposició dels investigadors i investigadores en formació els recursos d'informació i serveis necessaris per a dur a terme la seva recerca de la forma més adequada possible, tant per adquisició de coneixements com per la seva difusió i exposició pública.

A més a més, cada servei té els seus propis canals específics per a la detecció de les necessitats dels usuaris.

#### **5.3. Adquisició de recursos materials o servei per part dels centres de la URV**

L'adquisició, millora i gestió dels recursos materials i serveis necessaris pel desenvolupament de les titulacions, considerats de campus, centres, i departaments i per tant gestionats i adquirits de manera descentralitzats de l'Escola de Doctorat es gestionen per altres centres, departaments o unitats de la URV on pertanyin els programes de doctorat d'acord amb el procés de cada centre *PR-CENTRE-017 Gestió dels recursos materials i serveis de centre*.

L'ED adquireix i gestiona els recursos materials necessaris per la gestió tècnica i administrativa dels programes de doctorat.

#### **5.4. Manteniment**

L'SRM s'encarrega del manteniment normatiu, preventiu i correctiu de les instal·lacions i és el responsable últim del manteniment dels recursos materials.

L'SRITIC s'encarrega de l'adequat funcionament dels equipaments i de la infraestructura informàtica. Sota la responsabilitat del SRITIC, s'assigna a cada centre un/a tècnic/a pel manteniment dels recursos informàtics.

El SREd s'encarrega de l'adequat funcionament i gestió del campus virtual de la URV.

#### **5.5. Gestió de les incidències**

Qualsevol membre del centre pot detectar una incidència en l'àmbit d'infraestructures i recursos materials (il·luminació, climatització, panys electrònics,

---

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

---

pintura, obra civil, etc.) i la comunica al personal de la Consergeria, que la gestiona d'acord el procés PR-SRM-001 Incidències gestió integral d'edificis.

Les incidències detectades en l'àmbit informàtic i multimèdia s'han de comunicar contactant amb el servei d'atenció als usuaris (SAU) telefònicament o per correu electrònic, d'acord amb el procés PR-SRITIC-001 Incidències informàtiques.

Les incidències de tipus administratiu, relacionades amb l'adquisició de recursos materials, les gestiona la pròpia ED amb els proveïdors.

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

## 5.6 Gestió del pressupost

### 5.6.1 Definició / gestió del Pressupost de l'ED

La URV aporta anualment el pressupost a l'ED amb 3 finalitats: (1) el destinat al funcionament de l'Escola de Doctorat, (2) el destinat als Programes de Doctorat i (3) el destinat a les despeses dels membres de tribunals per les defenses de tesis.

- (1) El pressupost de funcionament es destina al funcionament corrent de l'ED, a organitzar activitats formatives, actes de graduació i captació, a accions de captació, premis, ajudes etc....
- (2) El pressupost destinat al PD es distribueixen d'acord amb els criteris de distribució acordats i a provat pel CDE (18.a) per tal que els programes de doctorat ho destinin a millorar la qualitat dels programes.
- (3) El pressupost destinat a les despeses de tribunal s'utilitza per a pagar despeses de desplaçament, manutenció i allotjament dels membre de tribunal de tesis doctoral i que els departament ens informen i justifiquen d'acord amb uns criteris i normatives aprovats (18.b).

### 5.6.2 Execució del pressupost

Un cop es van generant les despeses del pressupost de funcionament (1) i del pressupost per les despès de tribunals (3), l'ED revisa la despesa i la registra a l'aplicatiu del Servei d'Economia per tal que aquest servei faci el pagament de les despeses reportades.

En el cas del pressupost a distribuir a cada PD (2) l'ED transfereix la quantitat calculada al departament que dona suport administratiu al coordinador/a de cada programa de doctorat.

## 5.7. Recollida i anàlisi dels resultats i millora del procés

Qualsevol incidència rebuda que no sigui responsabilitat directa de l'ED, serà redirigida a l'agent responsable corresponent.

---

**Elaborat per:**  
Director/a de l'ED

**Revisat per:**  
Tècnic/a de suport

**Aprovat per:**  
Comitè de Direcció de l'ED

---

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

---

Les accions de millora a implantar a l'ED s'incorporaran al pla d'accions de millora de l'ED (registre 10.f).

En el marc de la revisió del SIGQ, la persona responsable del procés, i si escau, la resta de persones implicades (equip de direcció i d'altres), valoraran els indicadors i la seva evolució, els registres del procés i les possibles incidències, que serviran per analitzar si el funcionament del procés ha permès assolir els seus objectius. Quan siguin necessàries, plantejaran les modificacions pertinents que es recullen a la fitxa del procés es sotmetrà a la revisió i aprovació del CDE, d'acord amb el procés *PR-ED-008 Definició, revisió i millora del SIGQ*.

#### 5.8. Rendiment de comptes

L'ED rendeix comptes al servei de recursos econòmics mitjançant l'Informe rendiment de comptes de les orgàniques disponibles a l'ED (18.c).

Cada centre, departament i servei té el seu canal específic per a la rendició de comptes. La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat que estableix l'estatut de la URV.

## 6. CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS

### 1. Entrades

Necessitat d'oferir recursos i serveis adequats per l'ED i pels programes de doctorat.

### 2. Sortides / serveis que s'ofereixen

Recursos i serveis adequats a les necessitats de l'ED i els programes de doctorat.

### 3. Usuaris / clients

- Estudiants
- PDI
- PTGAS
- I altres usuaris externs

### 4. Propietari / gestor

- Escola de Doctorat

### 5. Agents implicats

- Gerència
- Comitè de direcció de l'ED
- Equip de direcció de l'ED
- Tots els centres de la URV
- Tots els departaments de la URV
- Servei de Recursos Econòmics (SREc)
- Oficina de l'estudiant (OFES)
- Oficina de Contractació i Compres (OCC)

---

**Elaborat per:**  
Director/a de l'ED

**Revisat per:**  
Tècnic/a de suport

**Aprovat per:**  
Comitè de Direcció de l'ED

### PR-ED-018 Gestió dels recursos i serveis

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

- Oficina Logística de Campus (OLC)
- Servei de Recursos Materials de la URV (SRM)
- Servei de Recursos Informàtics de la URV (SRITIC)
- Servei de Recursos Educatius de la URV (SREd)
- Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI)

#### 6. Agents d'interès

- PDI
- PTGAS
- Estudiants
- Centres
- I la resta d'unitats

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

Dur a terme una gestió eficient i eficaç dels recursos materials i els serveis orientant les prioritats a les necessitats de l'ED.

#### 8. INDICADORS

<b>Id</b>	<b>Nom de l'Indicador</b>
01	Satisfacció dels estudiants amb els recursos materials (instal·lacions, laboratoris, espais, aules i -específiques, seminaris, fons bibliogràfics, accés a bases de dades, programari, serveis científicotècnics, etc) disponibles per realitzar la tesi doctoral
02	Satisfacció dels directors/es amb els recursos materials (instal·lacions, laboratoris, espais, aules i -específiques, seminaris, fons bibliogràfics, accés a bases de dades, programari, serveis científicotècnics, etc) disponibles per realitzar la tesi doctoral

#### 9. DIAGRAMA DE FLUX

No aplica

#### 10. CALENDARI DEL PROCÉS

No hi ha un calendari establert per aquest procés.

#### 11. REGISTRES DEL PROCÉS (formularis, etc.)



# FITXA DE PROCÉS

## PR-ED-018

### Gestió dels recursos i serveis

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

<b>Id</b>	<b>Nom del Registre</b>	<b>Responsable Custòdia</b>	<b>Ubicació</b>
<b>a</b>	Acta aprovació criteris distribució pressupost a PD	TS	Eina institucional U_ED/CDE
<b>b</b>	Normativa i criteris per despeses de membres de tribunals	TS	Eina institucional U_ED/ Pagament de tribunals
<b>c</b>	Informe rendiment de comptes de les orgàniques	TS	Eina institucional / U_ED

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

- Memòries de verificació
- Convocatòries d'Equipament Docent i RAM de la URV
- Manual per la gestió integral d'edificis de la URV
- Manual del sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals.
- Política i objectius de qualitat de la URV
- Polítiques medio-ambientals
- Polítiques de sostenibilitat

#### 13. 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)
- Pressupost de la URV - memòria explicativa (<https://transparencia.urv.cat/ca/economia/pressupost/>)

#### 14. SISTEMES D'INFORMACIÓ

Aplicació informàtica per a la gestió econòmica del URV.