



# MAPA DE PROCESSOS UNITAT RECURSOS I SERVEIS

## ESTRATÈGICS

### Planificació de la unitat

- Definició estratègia i objectius
- Organització/Coordinació amb d'altres unitats
- Direcció persones

### Qualitat

- Anàlisi i millora dels serveis
- Innovació

### Suport direcció i òrgans de govern

- Informació per a la presa de decisions

## FONAMENTALS

### Persones

- Gestió personal : PAS (administració) Becaris (administració, contractació)
- Gestió carnets PAS, PDI, Estudiantat i Becaris

### Recursos

- Pressupost Escola (elaboració, execució, seguiment i tancament), Departament i Institut (execució i tancament)
- Adquisicions i viatges
- Gestió ajuts
- Altes i baixes d'actius fixos
- Gestió i custòdia documental de la UTG

### Comunicació

- Comunicació / Informació

### Serveis

- Serveis externs i concessions (bar, seguretat, neteja)
- Gestió dels espais (reserva, accessos, adequació, recursos)
- Recollida i distribució del correu i paqueteria
- Recollida selectiva de residus/equipament obsolet
- Manteniment i obres
- Registre

Atenció , informació als usuaris i gestió de tràmits

## DE SUPORT

### Gestió de personal PAS PDI i Becaris

- PAS (formació)
- PDI (avaluació, contractació)

### Sistemes d'informació

- Intranets, aplicatius, bases de dades, web (explotació)

Guies i normatives (dossier acollida PAS/PDI, instruccions personal consergeria, guia de serveis a l'estudiantat al professorat,..)

NECESSITAT USUARI/ÀRIA



Gestió d'incidències: reclamacions, queixes, suggeriments i felicitacions



USUARI/ÀRIA SATISFET