

**INFORME D'AUTOAVALUACIÓ DEL SERVEI DE CONTRACTACIÓ,
PATRIMONI I INFRAESTRUCTURA**

INTRODUCCIÓ.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

Dades històriques referides a l'evolució del servei.

Anàlisi comparativa entre el servei la universitat en el que es refereix a les dades més significatives.

Anàlisi de la percepció que tenen els membres del servei sobre la seua posició en el context general de la universitat.

Anàlisi d'algunes variables de l'entorn socioeconòmic.

Normativa i reglaments existents en relació al servei.

Misió encomanada al servei a la normativa específica i, en el seu defecte, al marc estatutari de la universitat.

PUNTS DÈBILS, PUNTS FORTS I PROPOSTES DE MILLORA (I). DADES SENSE CONTRASTAR AMB L'OPINIÓ DELS USUARIS MÉS HABITUALS DEL SCPI.

TAULES.

Dades generals de la universitat.

Dades generals del servei.

Persones.

Aliances i recursos.

Processos per tipologies.

Resultats en els clients.

Resultats en les persones.

Resultat en la societat.

Resultats clau.

POLÍTICA I ESTRATEGIA.

PERSONES.

Relació de personal.

Organigrames.

ALIANCES I RECURSOS.

LIDERATGE

RESULTAT DE LES ENQUESTES.

CONCLUSIÓ.

INTRODUCCIÓ.

El Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura (en endavant SCPI) va iniciar el procés d'autoavaluació a principis de l'any 2001. Aquest autoinforme forma part del procés global d'autoavaluació de la Universitat de les Illes Balears; aquest Servei i el Servei de Biblioteca i Documentació han estat els primers serveis de gestió i, en el nostre cas, administratiu d'aquesta universitat que han realitzat un informe d'autoavaluació.

La UIB ha participat en totes les convocatòries del Pla nacional d'avaluació de la qualitat de les universitats (1996-2000), i ha avaluat les titulacions i els serveis següents:

Primera convocatòria:
Llicenciat en Química.
Llicenciat en Bioquímica.
Llicenciat en Física
Llicenciat en Biologia.

Segona convocatòria:
Llicenciat en Economia.
Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses.
Diplomat en Empresarials.
Servei de Biblioteca i Documentació.

Tercera convocatòria.
Llicenciat en Dret.
Diplomat en Infermeria.
Serveis Científicotècnics.
Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura.

Aquest informe, que, cal dir-ho tot, ha costat molt d'elaborar —probablement pel poc hàbit o pràctica que tenim respecte de l'autocrítica, a pesar que sigui per millorar, i, també, per la pressió sempre present del treball diari, que es caracteritza de cada vegada més perquè dóna preferència al que és urgent enfront del que és important—, és el fruit de nombroses reunions i d'un treball col·lectiu en el qual varen intervenir tots els membres del SCPI i especialment el Comitè d'Autoavaluació, format per:

Miquela Juan Puigserver, del cos de gestió.
Aina Padilla Salom, auxiliar administrativa.
Pere Mestre Manzanares, auxiliar administratiu.
Pilar Maldonado Sangüesa, tècnic de gestió.
Miquel Horrach Munar, administratiu.

S'ha comptat amb l'ajut tècnic dels membres de l'OPP de la Universitat:

Maria Jesús Mayrata Creus.
Jaume Munar Bernat.

L'objectiu d'aquest document ha estat de reflectir —a partir de dades quantitatives relatives als diferents aspectes relacionats amb el Servei: personal, formació, funcions, càrrega de treball, procediments, etc., a partir també del resultat de les enquestes dirigides al personal del propi Servei, al PDI, al PAS, especialment als administradors de centre i directors de serveis administratius i de gestió, representants dels alumnes i empreses externes, així com de les reunions mantingudes amb distintes persones que representen, d'alguna manera, els col·lectius d'usuaris del SCPI— la situació tant quantitativa com qualitativa del nostre servei per tal de proposar millorar la qualitat del nostre treball i de cobrir les mancances detectades pels nostres usuaris més habituals.

L'informe s'exposarà a la pàgina web de la UIB perquè estigui així a l'abast de tothom, alhora que serà tramès al Comitè d'Avaluació Externa per a la seva anàlisi.

Per tal que el treball que duguin a terme les universitats sigui de qualitat, s'han d'habilitar els procediments necessaris perquè el resultat sigui eficaç i eficient en el doble àmbit de l'activitat universitària, per una part, el docent i investigador, i per l'altra l'administratiu i tècnic, aquest darrer, amb el suport al primer. És precisament dins del segon sector on s'enquadra el SCPI, amb l'objecte de gestionar temes relatius a contractació, gestió patrimonial i econòmica.

El present procés pretén identificar el grau de qualitat de la gestió que ofereix el Servei en cada una de les seves vessants, assenyalant els punts forts, els punts dèbils i les propostes de millora, tot això amb el dit objectiu de millorar el servei general de la Universitat.

Aquest ha estat un procés interessant en el qual hem passat d'un cert escepticisme al convenciment real que és necessari que ens qüestionem el que fem i com ho fem. En un principi la tasca va ser difícil d'escometre, no obstant això, a poc a poc el personal del SCPI s'hi va anar involucrant i participant més activament. Vàrem arribar a la conclusió que, si havíem d'invertir temps i esforços en aquesta tasca, no havia de ser perquè quedàs únicament enquadrada, sinó que li havíem de treure el màxim profit possible. L'informe és un document de bons propòsits que volem complir per diverses raons: perquè volem millorar la qualitat del nostre servei, perquè és gratificant comprovar que l'usuari està satisfet dels resultats de la nostra tasca, perquè la qualitat de la gestió administrativa redunda en benefici tant de l'usuari com dels gestors i perquè, com a membres de la nostra comunitat universitària, volem contribuir activament a millorar la qualitat dels serveis administratius d'aquesta universitat. Només esperam que les propostes de millora que expressam al present informe tindran el suport i l'ajut material necessaris dels òrgans competents d'aquesta universitat.

El procediment d'elaboració de l'esborrany del present informe ha acabat amb el repartiment als membres del comitè per tal que emetin les esmenes que considerin necessàries, si escaigués. Intruïdes les esmentades esmenes, s'ha enviat l'enquesta als membres del servei amb el mateix objecte. Una vegada obtinguts els nous resultats, s'ha tornat a analitzar el conjunt d l'esborrany, incloent, matisant o suprimint dades, tot, dirigit a obtenir el major consens i fiabilitat de l'informe.

II. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Dades històriques referides a l'evolució del servei

L'actual Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura està adscrit a la Gerència de la Universitat i té l'origen en la Resolució de 18 de maig de 1989 per la qual es convoca concurs intern entre el personal administratiu de la Universitat de les Illes Balears per a la provisió amb caràcter temporal de dues places de nivell 24, entre les quals es troba la plaça de cap de la Secció de Patrimoni i Serveis Generals.

El 31 de maig de 1989 per Resolució del Rector de la Universitat es nomena amb caràcter provisional, mentre no hi hagi funcionaris de carrera de l'escala de gestió, a la qual correspon la plaça, cap de la Secció de Patrimoni i Serveis Generals la senyora María del Pilar Maldonado Sangüesa (FOU núm. 34, de 16 de juny de 1989). Per tant, el Servei (abans Secció) objecte d'autoavaluació fa tan sols onze anys que desenvolupa la seva gestió.

Recordant algunes dades històriques de la nostra universitat, ens trobam que els anys setanta es crea el Patronat Econòmic d'Estudis Universitaris i immediatament la Facultat de Ciències i la Secció Delegada de la Facultat de Dret (les dues, dependents de la Universitat Autònoma de Barcelona). A partir de l'any 1975 es crea una mínima estructura administrativa al front de la qual hi ha un vicerector dels estudis que s'imparteixen a Palma, dependents tant de la Universitat de Barcelona com de la Universitat Autònoma de Barcelona. Aquesta petita estructura administrativa compta amb una organització incipient per a la gestió d'alumnes, comptabilitat i, posteriorment, per a la gestió de personal. El 1978, amb la creació de la Universitat, aquesta estructura es veu reforçada tant en l'organigrama de base com de lideratge, ja que a partir d'aquest moment apareix documentalment i, per tant, oficialment la figura de Gerent.

Veiem el creixement de la població universitària que s'ha produït des de l'any 1988 fins a l'actualitat:

	1988	2000-01	% d'augment
Alumnes	3.917	13.979	356,47%
PDI	270	926	342,37%
PAS	119	398	334,45%
PAS (Servei)	—	21	—

Podem observar amb aquestes dades com des de 1988 a l'any 2000 tots els col·lectius (alumnes, PDI, PAS i PAS del SCPI) creixen en la mateixa proporció.

Vegem, a continuació, l'evolució que s'ha produït els darrers quinquennis des de l'any 1990:

Any	Alumnes	PDI	PAS	PAS (Servei) (RLT)	% augment PAS	% augment PAS (Servei)
1990-91	10.229	341	216	6	—	—
1995-96	14.663	569	320	11	48,15%	83,33%
2000-01	13.963	946	399	17	24,69%	54,55%

El Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura es consolida com tal a partir de l'any 1990. La publicació del catàleg de llocs de treball d'aquest any i la materialització efectiva en la relació de llocs de treball marquen la creació real del Servei. En l'actualitat el Servei gestiona les àrees administratives i tècniques següents:

Contractació d'obres, serveis i subministraments

Té la funció de tramitar els concursos i els expedients de contractació mitjançant procediment negociat dels contractes d'obres, de gestió de serveis públics, serveis, consultoria i assistència i subministrament.

Seguiment dels contractes: vigències, garanties i addendes.

Control i càlcul de les despeses de llum, aigua i telèfon que realitzen els concessionaris de serveis, així com els cànon que aquests han d'abonar a la Universitat.

Control dels consums d'aigua i llum d'acord amb els comptadors instal·lats i amb les factures de GESA i EMAYA, tant dels concessionaris com de la Universitat mateixa.

El personal encarregat d'aquesta tasca és el següent:

Juan Puigserver, Miquela (cos de gestió, nivell 22).
 Padilla Salom, Aina Maria (auxiliar administrativa, nivell 16).
 Sanz Aguiló, Nativitat (administrativa, nivell 20).

Gestió econòmica: tramitació de les despeses a càrrec del capítol VI (Inversions pròpies) i capítol II (Serveis generals i salut laboral)

S'ocupa de la tramitació de les despeses del capítol VI (Inversions pròpies) i del capítol II (Serveis generals i salut laboral). També gestiona la tramitació i legalització de la marca de la Universitat, de les assegurances de danys materials, vida i accidents, responsabilitat civil, vehicles i transport de materials.

Així mateix, té a càrrec seu la gestió de compres de determinat material fungible, el tractament de la informació econòmica dels dos capítols del pressupost de la Universitat i la recepció i gestió de les sol·licituds d'obres menors, la remodelació d'espais i petició de serveis i subministraments diversos. Aquestes peticions, que provenen dels centres, departaments i serveis, són canalitzades a través del Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura i gestionades per una o més àrees de treball d'aquest servei, segons el contingut de la petició. L'àrea de gestió econòmica del Servei s'encarrega de centralitzar la informació per conèixer en qualsevol moment la situació concreta de la sol·licitud.

El personal encarregat d'aquesta àrea de treball és el següent:

Cardona Quetglas, Margalida (administrativa, nivell 22).
 Gayà Janer, Maria (Auxiliar, nivell 12)
 Horrach Munar, Miquel (administratiu, nivell 20).

Rosselló Morey, Pere (auxiliar administratiu, nivell 16)

Gestió del patrimoni de la Universitat: Inventari de béns mobles i immobles

Té la funció de mantenir actualitzat, tant com sigui possible, l'inventari de béns mobles i immobles de la Universitat. El personal d'aquesta àrea de treball s'encarrega de donar d'alta o de baixa un bé moble o immoble inventariable, o de modificar alguna situació d'un bé moble o immoble inventariable. Igualment s'ocupa dels sondeigs dels béns inventariables tant a petició d'un sol·licitant (Consell Executiu, centre, departament o servei) com per decisió pròpia del cap del Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura.

És competència també d'aquesta àrea de treball el tractament de la informació del programa de gestió patrimonial i el registre dels béns immobles en el Registre de la Propietat.

El personal que pertany a aquesta àrea és el següent:

Caridad Castro Riera (Auxiliar, nivell 12)
Mestre Manzanares, Pere (auxiliar administratiu, nivell 18).
Rigo Alomar, Francesca (auxiliar administrativa, nivell 14).
Torrejimeno Pulido, Josefa (auxiliar administrativa, nivell 14)

Infraestructura

Aquesta àrea de treball dóna suport a la Unitat Tècnica de la Universitat. A més, gestiona la compra de determinat equipament: mobiliari, equip d'oficina inventariable, material de microinformàtica. Per un altre costat, s'ocupa d'equipar tant dependències ja existents com nous edificis; elabora, en aquest darrer cas, els plecs de prescripcions tècniques per a l'homologació de béns inventariables, com ara mobiliari.

Per altra part, col·labora en estudis d'espai, controla el material dipositat als magatzems de la Universitat i gestiona el trasllat de material en general entre els diferents edificis del campus i del campus a l'exterior.

Una altra funció que cal assenyalar d'aquesta àrea de treball és la gestió de la telefonia, que va des de donar línies d'alta o de baixa o traslladar-les a controlar el manteniment dels equips de telefonia, els armaris de comunicació i les instal·lacions de línies en general.

El personal encarregat d'aquesta àrea és el següent:

Mestre Manzanares, Pere (auxiliar administratiu, nivell 18).
Panadés Morey, Dolors (auxiliar administrativa, nivell 18).
Pujol Caballero, Miquel (laboral interí, grup IV).
Rigo Alomar, Francesca (auxiliar administrativa, nivell 14).
Ruiz Moyà, José (laboral contractat).
Puigserver Orell, José Antonio (Auxiliar contractat, nivell 12)

Unitat Tècnica

Està integrada per un arquitecte, un enginyer tècnic i un funcionari (auxiliar administratiu, nivell 18). La Unitat Tècnica s'encarrega de les projeccions, els encàrrecs i els estudis tècnics i econòmics de les obres menors i les instal·lacions de la Universitat. Així mateix, s'ocupa del seguiment i control de les obres i instal·lacions en general (obres menors i majors), així com de la supervisió i el control del servei de manteniment, tant del que fa el personal propi de la Universitat com el que gestiona l'empresa externa adjudicatària d'aquest servei. El control, la supervisió i programació dels treballs que afecten les obres, instal·lacions i accions relacionades amb el servei de manteniment, es fan amb independència de la gestió directa i diària de cada edifici, que es duu a terme mitjançant l'administrador/a de centre.

El personal que integra la Unitat Tècnica és el següent:

Dameto Vivó, Nicolau (arquitecte interi).
Margarit Trias, Joan (enginyer tècnic contractat).
Mestre Manzanares, Pere (auxiliar administratiu, nivell 18).

Personal de manteniment propi de la Universitat:

Bagur Puntis, Artur (laboral, grup IV).
Garau Gordiola, Mateu (laboral, grup IV).
Riera Suau, Bartomeu (laboral, grup IV).

Cap del Servei

S'encarrega de la direcció, planificació, coordinació, supervisió i avaluació de les funcions anteriorment assenyalades.

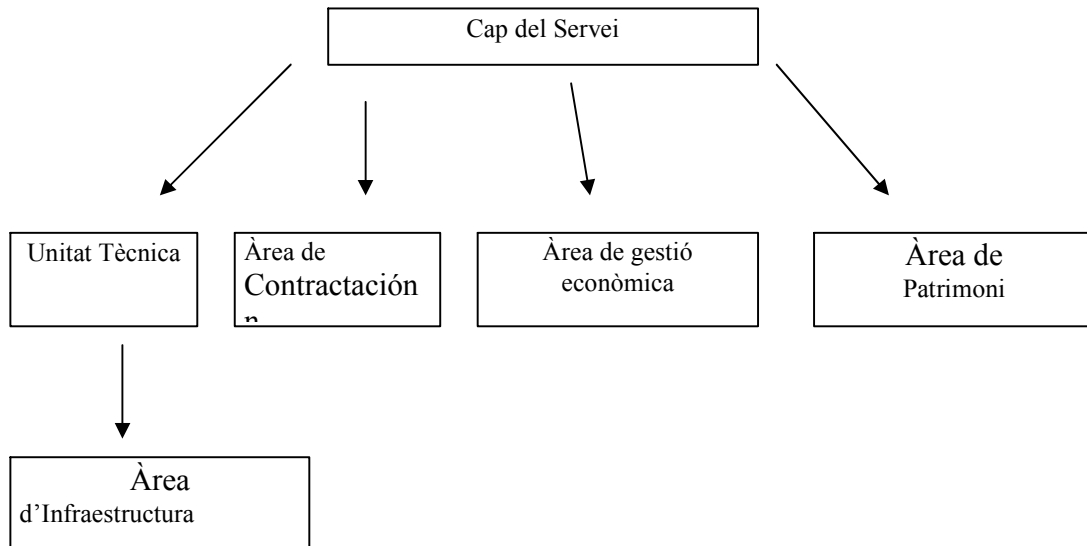
Tasques específiques:

Preparar les entrevistes amb el Gerent i els vicerectors.
Atendre proveïdors, constructors i empreses de serveis.
Atenció al professorat en les seves demandes.
Assistir a reunions de diferent índole relacionades amb el Servei.
Ser membre vocal de les meses de contractació d'obres, serveis i subministraments.
Ser membre de les comissions de seguiment de les obres en construcció.
I qualsevol altra funció o tasca que pugui sorgir pròpia del cap del Servei.

Persona que desenvolupa aquesta tasca:

Maria del Pilar Maldonado Sangüesa (tècnica de gestió, nivell 26).

L'organigrama actual, per tant, és el següent:



Anàlisi comparativa entre el Servei i la Universitat referent a les dades més significatives

El Servei es crea per cobrir la necessitat de gestionar el natural i imminent creixement físic de la Universitat.

El 1991 es traslladen els estudis de Dret i Empresarials, abans ubicats a l'edifici Sa Riera, de la ciutat al campus (carretera de Valldemossa, km 7.5). Per altra part, es creen nous estudis, Economia, Bioquímica (segon cicle), Educació Social, Enginyer Tècnic de Telecomunicacions (Telemàtica), Matemàtiques, Psicopedagogia (segon cicle), Enginyer Tècnic Industrial (Electrònica Industrial). S'inauguren posteriorment dos edificis destinats a serveis: la Residència d'Estudiants i el Menjador General. El 1996 es traslladen els estudis de Mestre al campus i, posteriorment, s'inicien les obres de les instal·lacions esportives. En l'actualitat s'ha adjudicat la construcció de dos edificis: un Aulari per als estudis de Dret i Economia i un edifici Interdepartamental per allotjar-hi aules i despatxos. Amb tot això volem dir que el Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura va començar gestionant la contractació d'obres i equipaments per als nous edificis, així com gestionant el manteniment dels ja existents i altres processos més peculiars com el de l'expropiació de terrenys per al futur campus d'aquesta universitat. En principi, doncs, es tractava de disposar d'una estructura tecnicoadministrativa que es fes càrrec del procés d'expansió física pel qual aquesta universitat ha passat els deu darrers anys, que va des de la gestió de contractació de la construcció d'un edifici i el seu equipament a la instal·lació de cablatge informàtic, telefònic i el manteniment de tots els edificis en general.

Posteriorment, aquesta estructura tecnicoadministrativa es va anar ampliant per poder agafar altres àrees de treball, com ara: la gestió patrimonial (inventari de béns mobles i immobles), la contractació de les obres, els serveis, contractes d'assistència tècnica i subministrament i la tramitació de la documentació econòmica de les despeses aprovades del capítol VI (Inversions pròpies) i del capítol II (Serveis generals i salut laboral), així com la gestió dins l'àrea d'infraestructura dels magatzems de la Universitat, estudis d'equipament, valoracions econòmiques d'obres menors i instal·lacions, etc.

Les tasques encomanades a aquest servei són, com es pot veure, heterogènies, encara que connectades entre si, perquè estan relacionades amb tots els aspectes que tenen qualche cosa a veure amb la infraestructura de la Universitat, i van des de la contractació de la construcció d'una obra de dos mil milions de pessetes i la supervisió de l'execució material i econòmica d'aquesta obra a organitzar les tasques d'infraestructura d'una festa per a alumnes, o adquirir un ordinador per a un departament o servei, o fins fa poc, supervisar la gestió dels serveis de seguretat, neteja, menjadors i cafeteries, reprografia... de la Universitat.¹

Ara bé, hem de manifestar que aquesta època d'expansió física que ha viscut la Universitat en aquests darrers deu anys no es correspon amb el desenvolupament natural que havia de tenir el Servei, doncs, encara que el nombre de persones que hi treballen ha augmentat...

1990 _____ 7 (RTP any 90)
2001 _____ 21

La plantilla no està qualitativament ben dotada. En aquests moments al capdavant del Servei hi ha un tècnic superior amb un nivell 26 i, a continuació, cap altre tècnic de gestió, és a dir, cap càrrec intermedi. En el moment de redactar aquest document la Universitat està acabant un procés de promoció i accés a la Universitat mitjançant un concurs oposició, per a aquest servei, es vol cobrir una plaça de tècnic de gestió.

Ara bé, fins ara l'organigrama del Servei està absolutament marcat per una direcció que assumeix la totalitat de les responsabilitats sense poder delegar-ne algunes als càrrecs intermedis, perquè no n'hi ha.

Això no ha afavorit el treball en equip, perquè hi ha una figura excessivament marcada per «un lideratge fort», però amb un excés de responsabilitat i, per tant, amb un excés de pressió. Es fa absolutament necessari qualificar part del personal, tant tècnic com administratiu, del Servei, dotant-los de major categoria i major remuneració per així tenir major responsabilitat i major implicació en

¹ Actualment aquesta tasca està encomanada a una persona que no està integrada en aquest servei, per tant, en aquests moments es tracta d'una funció que no correspon al Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura.

les tasques del Servei, la qual cosa donaria com a conseqüència immediata la creació d'un equip de suport legítim al cap del Servei.

Anàlisi de la percepció que tenen els membres del Servei sobre la posició en el context general de la Universitat

Pens que tots ens sentim en general, i naturalment uns més i altres menys, peces d'engranatge d'una màquina que funciona. En general el personal del Servei se sent satisfet treballant a la Universitat i en aquest sentit es treballa tant qualitativament com quantitativament. Tot i això, encara, com ja he dit anteriorment, la plantilla no està fins a la data dotada de places amb nivells intermedis o complements específics que reconeguin tant el treball que fan com la responsabilitat que tenen alguns dels seus membres.

Anàlisi d'algunes variables de l'entorn socioeconòmic

El Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura (SCPI), com a responsable de la gestió d'una de les parcel·les econòmiques més importants del pressupost, ha anat incrementant el seu àmbit d'actuació, així com la intensitat i la quantia d'aquest en proporcions similars a l'augment del pressupost de la Universitat.

Com a model de comparació amb altres institucions com la CAIB i l'Ajuntament de Palma, des de l'any 1998, l'augment pressupostari de la Universitat és molt superior al d'aquelles, sense guardar relació exacta amb el creixement del personal general de la Universitat i, per altra banda, sense augment en quantitat i a penes en qualificació professional del personal propi del Servei.

Tot això té una clara repercussió en el treball realitzat pel SCPI, ja que l'augment pressupostari de la Universitat incideix majorment en la gestió del Servei, atès que s'incrementen de forma important les inversions, amb el creixement físic del campus i l'equipament d'edificis i noves dependències, i les despeses dels serveis generals —en la major part gestionats pel SCPI—, que representen les prestacions externes: aigua, llum, telèfons, subministraments en general, així com els serveis també externs: manteniment integral, manteniment informàtic, seguretat i vigilància, manteniment de zones enjardinades, neteja, menjadors i cafeteries, etc.

Organisme	1997	1998		1999		2000		2001	
	Pressu-post (en milions de pessetes)	Pressupost (en milions de pessetes)	% increment respecte de 1997	Pressupost(en milions de pessetes)	% increment respecte de 1998	Pressupost (en milions de pessetes)	% increment respecte de 1999	Pressupost (en milions de pessetes)	% increment respecte de 2000
CAIB	72.894,27	120.720,46	65,61% ²	134.424,31	11,35%	147.686,00	9,87%	157.474,00	6,63%
Ajuntament de Palma	21.951,00	28226,00	28,59%	27.777,00	—1,59%	30.465,00	9,68%	36.890,00	21,09%
Universitat de les Illes Balears	7.384,00	7.505,00	1,64%	8.721,00	16,20%	9.336,00	7,05%	10.649,00	14,06%

Personal	Personal 1996	Personal 1997	% increment respecte de 1996	Personal 1998	% increment respecte de 1997	Personal 1999	% increment respecte de 1998	Personal 2000	% increment respecte de 1999
Personal UIB	968	1.064	9,92%	1.198	12,59%	1.281	6,93%	1.345	5,00%
Personal Servei de Comptabilitat i Pressuposts	19	23	21,05%	21	—8,70%	21	0,00%	21	0,00%
Personal Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura	15	17	13,33%	17	0,00%	17	0,00%	17	0,00%

² El 1998 es transfereixen a la CAIB les competències en matèria d'educació.

Per altra banda, l'augment de personal propi de la Universitat, majoritàriament personal docent, representa un increment important en la càrrega de treball del SCPI, ja que cada nou professor és un nou «client», quant al fet que s'ha de dotar aquest nou lloc de treball de: instal·lació de despatx, telèfon, ordinador..., i és, a més, una nova persona que cal atendre en totes les seves necessitats d'infraestructura.

El SCPI s'ha fet càrrec ja totalment de la Unitat Tècnica de la Universitat, i per això als serveis administratius habituals s'afegeixen els treballs de coordinació de la part tècnica, tant respecte de la Universitat mateixa i els seus usuaris, com de la relació i el control de les empreses externes, constructores, de manteniment, etc.

Tot això representa una complexitat en el treball diari, ja que un mateix assumpte, obra o contracte s'ha de tenir en compte des dels primers informes previs a la presa de decisió, en el procés d'adjudicació del contracte, la gestió posterior, el control de l'execució, el control econòmic i el suport administratiu de cada un d'aquests procediments, que tenen com a finalitat connectar totes les persones sobre les quals tindrà incidència l'obra, el servei o subministrament, des de qui decideix fins qui serà l'usuari final.

Anàlisi de la normativa i els reglaments existents en relació amb el Servei

Normativa en matèria de contractació administrativa: com a totes les administracions públiques, la contractació de la Universitat es regeix per la Llei de contractes de les administracions públiques (RDL 2/2000, de 16 de juny), així com el seu Reglament (RD 1098/2001, de 12 d'octubre).

En matèria d'infraestructura: totes les normes vigents que regulen l'execució d'obres i instal·lacions, així com la legalització i supervisió d'aquestes.

En matèria patrimonial: Llei 11/1990, de 17 d'octubre, de patrimoni de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Supletòriament, el Decret 1022/1964, de 15 d'abril, que aprova el text articulat de Patrimoni de l'Estat, així com el Decret 3584/1964, de 5 de novembre, que aprova el Reglament per a l'aplicació de la Llei de patrimoni de l'Estat.

Anàlisi de la missió encomanada al Servei en la normativa específica, i si no, en el marc estatutari de la Universitat.

Part de la missió encomanada al Servei està regulada als Estatuts de la Universitat, concretament als articles 181 i 183 i, indirectament, al 184.

**III. PUNTS DÈBILS, PUNTS FORTS I PROPOSTES DE MILLORA (I). DADES
SENSE CONTRASTAR AMB L'OPINIÓ DEL USUARIS MÉS HABITUALS DEL
SCPI**

A) Dèbils:

4. En alguns casos seria necessari dotar de més qualificació professional el personal adscrit al Servei (nivells més alts, augment o nova dotació de complements específics...) per equiparar productivitat a remuneració.

B) Falta d'un nivell intermedi (cap de secció) a l'àrea de gestió patrimonial.

C) Falta d'un nivell intermedi (cap de secció) a l'àrea de gestió de contractació (en aquest cas pensam que després de la presa de possessió de les noves places resultat de les darreres oposicions, el problema en aquesta àrea de treball estarà resolt).

D) Encara sabent que el repartiment de la càrrega de treball no pot ser mai equitatiu, en alguns casos és excessiva la diferència que hi ha de càrrega de treball, tant qualitativament com quantitativament, entre uns i altres.

E) Existeix una evident falta d'implicació por part d'alguns membres del Servei en els objectius d'aquest i en els de la Universitat en general.

F) Limitació de les competències del cap del Servei. No té capacitat decisòria en alguns temes, com per exemple en la gestió del seu propi personal.

G) Es percep en part del personal del Servei un cert desencantament i desmotivació.

H) Inexistència de programa informàtic a l'àrea de contractació.

I) Falta de connexió entre el programa informàtic de Comptabilitat (gestió econòmica) i l'àrea de gestió patrimonial.

J) Hi ha una certa tendència per part de l'usuari o client de la Universitat (professorat majoritàriament) a pensar que el Servei té capacitat decisòria en temes en els quals en realitat no en té, cosa que ens fa ser el blanc freqüent de queixes immerescudes.

K) El Servei està subjecte a freqüents pujades i baixades de volum de treball. Aquest està en funció de la capacitat decisòria i resolutòria dels dirigents de la Universitat. La nostra activitat no està determinada per convocatòries generals o demandes externes, com és el cas d'altres serveis, sinó en gran part per les idees, per projectes i iniciatives del Consell Executiu o de la mateixa Gerència, cosa que dóna lloc que en molt de casos treballem amb la incertesa de no saber si un concurs, un determinat projecte o un pressupost en el qual s'ha invertit temps i, naturalment, un esforç es durà a terme a no.

L) El cap del servei exerceix el seu "lideratge" de forma marcada i en ocasions aïllada d'una part del col·lectiu del Servei. Seria preferible que amb la dotació de càrrecs intermedis i amb un millor aprofitament dels que ja hi ha, el cap del Servei tingués el suport, en la presa de decisions i en l'establiment de l'estratègia de treball, d'un equip de confiança i de consulta.

M) Impossibilitat de seleccionar el personal en funció de les seves aptituds personals.

N) Falta de mecanismes per al reconeixement del treball desenvolupat pels membres del SCPI.

I. Forts:

1. A pesar de l'absència de nivells intermedis, la predisposició i professionalitat d'algunes persones del Servei fa que aquesta falta quedi esmorteïda.

1. El "lideratge" marcat de la cap del Servei és tant un punt dèbil com fort. Dèbil pel que s'ha exposat

anteriorment i fort perquè, a pesar de la relació de disfuncions o carències que s'han indicat, el cap del Servei planifica i coordina cinc àrees de treball: contractació, gestió econòmica, patrimoni, infraestructura i la Unitat Tècnica de la Universitat, resultats que tant quantitativament com qualitativament són bons.

- II. A pesar de la falta de nivells intermedis en algunes àrees de treball, l'accés a la cap del Servei és molt fluid. Es despatxa diàriament amb ella i en la majoria dels casos actua ràpidament davant qualsevol requeriment personal.
- III. Els treballs estan en la seva gran majoria sistematitzats, cosa que facilita la gestió tant durant la seva execució com durant la seva resolució. Existeix un mètode de treball en totes les àrees.
- IV. A pesar de l'heterogeneïtat de les tasques que es gestionen al Servei, aquestes estan en la seva majoria interconnectades i la coordinació és bona.
- V. Percebem, en general, que la qualitat del Servei que donam és bona.
- VI. A pesar d'alguns punt dèbils assenyalats, alguns dels quals són importants, com falta d'implicació d'alguna de les persones del Servei (que pot ser bé per causes externes al Servei com internes o merament personals) i la falta de nivells intermedis, la feina es desenvolupa amb correcció, i en la majoria de casos amb agilitat i eficàcia.
- VII. Creiem que tenim una bona capacitat de resposta, fins i tot treballant en la incertesa.

2. Proposta de millora:

- A) Finalitzat el procés de les darreres oposicions, és intenció del cap del Servei reestructurar les funcions de part del personal per aconseguir un repartiment de la càrrega de treball tant des d'un punt de vista qualitatiu com, òbviament, quantitatiu, més proporcionat i equitatiu.
- B) Una vegada transmesa a la Gerència la necessitat i aprovada la despesa corresponent, es proposa informatitzar l'àrea de contractació i connectar el programa de Comptabilitat amb el de gestió patrimonial del SCPI.
- C) Crear càrrec intermedis en gestió patrimonial i contractació, per a una millor distribució de les responsabilitats i per a la potenciació del treball en equip.
- D) Crear un equip de suport a la cap del Servei que actuarà com a grup de millora funcional i com a "termòmetre" del que ha ocorregut al Servei, amb el fi d'aconseguir una major cohesió i implicació de tots els seus membres.

IV. TAULES

TABLA 1: DATOS GENERALES UNIVERSIDAD											
Universitat de les Illes Balears											
Fecha creación: 15-III-1978											
		1996-97		1997-98		1998-99		1999-00		2000-01	
Número de Campus		1		1		1		1		1	
Superficie Construida		84029	100,00%	88957	105,86%	89401	106,39%	94692	112,69%	94692	112,69%
Número de Centros de Enseñanza		5	100,00%	6	120,00%	6	120,00%	8	160,00%	8	160,00%
Estudiantes de nuevo ingreso en titulación ciclo corto		1.580	100,00%	1.513	95,76%	1.606	101,65%	1445	91,46%	1596	101,01%
Estudiantes de nuevo ingreso en ciclo corto (Adscritas)		457	100,00%	411	89,93%	360	78,77%	333	72,87%	280	61,27%
Estudiantes de nuevo ingreso en titulación ciclo largo		1.715	100,00%	1.463	85,31%	1.517	88,45%	1429	83,32%	1197	69,80%
Total estudiantes en titulación ciclo corto		5.485	100,00%	5.403	98,51%	5.334	97,25%	5793	105,62%	5818	106,07%
Total estudiantes en titulación ciclo corto (Adscritas)		1.788	100,00%	1.723	96,36%	1.434	80,20%	1394	77,96%	1256	70,25%
Total estudiantes en titulación ciclo largo		7.479	100,00%	7.534	100,74%	7.677	102,65%	7049	94,25%	6809	91,04%
Total estudiantes en titulaciones propias		59	100,00%	111	188,14%	182	308,47%	234	396,61%	255	432,20%
Servicio de Idiomas						229	100,00%	241	105,24%	134	58,52%
Convenios con otras Universidades		41	100,00%	49	119,51%	65	158,54%	39	95,12%	29	70,73%
Matrícula extraordinaria		5	100,00%	9	180,00%	9	180,00%	7	140,00%	6	120,00%
Total estudiantes de doctorado		369	100,00%	442	119,78%	421	114,09%	399	108,13%	360	97,56%
Número de programas de doctorado		17	100,00%	18	105,88%	18	105,88%	16	94,12%	16	94,12%
Total PDI permanente (a 30 de septiembre)		340	100,00%	361	106,18%	376	110,59%	384	112,94%	392	115,29%
Total PDI temporal (a 30 de septiembre)		294	100,00%	348	118,37%	427	145,24%	542	184,35%	563	191,50%
Total PAS permanente		237	100,00%	232	97,89%	249	105,06%	247	104,22%	266	112,24%
Total PAS temporal		97	100,00%	119	122,68%	147	151,55%	151	155,67%	127	130,93%
Número de Departamentos		15	100,00%	16	106,67%	16	106,67%	16	106,67%	16	106,67%
Ingresos de la Universidad		5.101.804.113	100,00%	6.329.642.650	124,07%	6.923.746.078	135,71%	8.721.977.070	170,96%	10.946.805.490	214,57%

Enquesta d'usuaris del Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura

TAULA 2. DADES GENERALS DEL SERVEI					
Nom del Servei:					año evaluado
Unitats del Servei	1996	1997	1998	1999	2000
Nº d'unitats o subunitats	3	3	3	3	3
Nº de punts de servei	3	3	3	3	3
Persones del Servei	1996	1997	1998	1999	2000
Funcionaris	9	10	9	13	13
Laborals	5	5	4	4	4
Contractats temporals	7	4	8	4	4
Becaris i altres	-	-	-	-	-
Cost del Personal del Servei	-	-	-	-	-
Usuarios	1996	1997	1998	1999	2000
Nº d'usuaris potencials	837	925	1016	1100	1133
Nº d'usuaris actius	837	925	1016	1100	1133
Tipus d'usuaris	-	-	-	-	-
a) Alumnes de 1er.cicle	-	-	-	-	-
b) Alumnes de 2º cicle	-	-	-	-	-
d) Alumnes de 3er cicle	-	-	-	-	-
e) Alumnes de doctorat	-	-	-	-	-
d) P.A.S	16	21	20	21	24
e) Personal docent i investigador	621	704	796	886	946
f) Proveïdors	200	200	200	193	163
Pressupost d' ingressos del servei	1996	1997	1998	1999	2000
Total ingressos propis generats per al Servei	-	-	-	-	-

Total ingresos d'aportació externa al Servei	-	-	-	-	-
a) Donacions	-	-	-	-	-
b) Subvencions	-	-	-	-	-
c) Pressupost de la Universitat	-	-	-	-	-
d) Altres conceptes	-	-	-	-	-
Total ingressos					
Pressupost de despeses del Servei	1996	1997	1998	1999	2000
Despeses en personal					
despeses corrent					
despeses d'inversions					
despeses de manteniment					
altres despeses					
Total despeses					
Los proveedores de los años 1996, 1997 y 1998 fueron 370, por lo que hemos estimado una media de unos 200 proveedores por año.					

3. PERSONAS

TAULA 3. PERSONES DEL SERVEI

	1996	1997	1998	1999	Any avaluat
Personal per categories	1996	1997	1998	1999	2000
Funcionaris A	1	1	1	1	1
Funcionaris B	-	-	-	-	-
Funcionaris C	1	1	4	4	4
Funcionaris D	7	8	4	8	8
Funcionaris E	-	-	-	-	-
Laborals I	-	-	-	-	-

Laborals II	1	-	-	-	-
Laborals III	-	-	-	-	-
Laborals IV	4	5	5	4	4
Laborals V	-	-	-	-	-
Altres (especificar)	7	4	7	4	4
Num. Total de personal adscrit al Servei	21	19	21	21	21
Personal per funcions	1996	1997	1998	1999	2000
Directives	1	1	1	1	1
Tècniques	2	1	4	4	4
Tècniques/Auxiliars	11	13	9	12	12
Auxiliars	7	4	7	4	4
Num. Total de personal adscrit al Servei	21	19	21	21	21
Personal per tipus de contracte i dedicació	1996	1997	1998	1999	2000
Contracte temporal	7	5	8	7	7
Num. D'hores en contractes temporals	-	-	-	-	-
Contracte fixtxe	14	14	13	14	14
Contracte a temps parcial	-	-	-	-	-
Amb dedicació en jornada partida	-	-	-	-	-
Num. Total de personal adscrit al Servei	21	19	21	21	21
Personal per antiguetat en el Servei	1996	1997	1998	1999	2000
Inferior o igual a 5 anys	12	8	9	10	10
Entre 6-10 anys	9	11	12	11	5
Entre 11 i 15 anys	-	-	-	-	6
Igual o superior a 16 anys	-	-	-	-	-
Num. Total de personal adscrit al Servei	21	19	21	21	21
Personal per edats	1996	1997	1998	1999	2000
Major de 50 anys	3	3	3	3	3
Entre 30 i 50 anys	12	12	12	13	15
Inferior a 30 anys	6	4	6	5	3
Num. Total de personal adscrit al Servei	21	19	21	21	21

Nivell de titulació del personal	1996	1997	1998	1999	2000
Llicenciats	4	4	2	2	2
Diplomats	5	4	6	6	6
Formació Professional	2	1	2	1	1
Batxiller/COU	5	5	7	8	8
Graduat Escolar	5	5	4	4	4
Num. Total de personal adscrit al Servei	21	19	21	21	21
Formació interna del personal	1996	1997	1998	1999	2000
Num. Total de cursos ofertats al personal del Servei	-	23	68	57	47
Num. Total d'assistents als cursos	-	13	12	16	16
Num. De cursos específics ofertats al personal del Servei	-	-	-	-	-
Num. D'assistents a cursos de formació específics	-	-	-	-	-
Num. De cursos generals ofertats al personal del Servei	-	23	68	57	47
Num. D'assistents a cursos de formació generals	1	6	14	14	13
Num. Total de tipus de cursos diferents impartits	-	9	14	13	14
Num. Total d'hores de formació rebuda	-	194	566	568	480
Formació externa del personal	1996	1997	1998	1999	2000
Num. Total de cursos als que s'ha assistit	6	3	4	4	1
Num. total d'assistents a cursos	8	3	6	6	1
Num. De tipus de cursos diferents als que s'ha assistit	6	3	4	4	1
Num. Total d'hores de formació rebuda	261	78	215	265	25
Sistemes de reconeixement del desenvolupament (descripció i any d'implantació)	1996	1997	1998	1999	2000
Classificació econòmica i reconeixement per escrit del treball realitzat	1				
Classificació econòmica a càrrec del Cap del Servei		1			
Reconeixement per escrit de les tasques realitzades per al Servei, duit a terme per la Vicedirectora d'Alumnes i Campus		1			
Escrit de despedida de la Vicedirectora d'Alumnes i Campus amb menció d'agraïment al Servei per la tasca realitzada.				1	
Escrit d'agraïment al Servei de la directora del Servei de Activitats Culturals, per la tasca realitzada durant la Diada Cultural.			1		
Escrit d'agraïment al Servei de la directora del Servei de Activitats Culturals, per la tasca realitzada durant la Diada Cultural.				1	

Nivell de titulació del personal	1996	1997	1998	1999	2000
Llicenciats	4	4	2	2	2
Diplomats	5	4	6	6	6
Formació Professional	2	1	2	1	1
Batxiller/COU	5	5	7	8	8
Graduat Escolar	5	5	4	4	4
Num. Total de personal adscrit al Servei	21	19	21	21	21
Formació interna del personal	1996	1997	1998	1999	2000
Num. Total de cursos ofertats al personal del Servei	-	23	68	57	47
Num. Total d'assistents als cursos	-	13	12	16	16
Num. De cursos específics ofertats al personal del Servei	-	-	-	-	-
Num. D'assistents a cursos de formació específics	-	-	-	-	-
Num. De cursos generals ofertats al personal del Servei	-	23	68	57	47
Num. D'assistents a cursos de formació generals	1	6	14	14	13
Num. Total de tipus de cursos diferents impartits	-	9	14	13	14
Num. Total d'hores de formació rebuda	-	194	566	568	480
Formació externa del personal	1996	1997	1998	1999	2000
Num. Total de cursos als que s'ha assistit	6	3	4	4	1
Num. total d'assistents a cursos	8	3	6	6	1
Num. De tipus de cursos diferents als que s'ha assistit	6	3	4	4	1
Num. Total d'hores de formació rebuda	261	78	215	265	25
Sistemes de reconeixement del desenvolupament (descripció i any d'implantació)	1996	1997	1998	1999	2000
Classificació econòmica i reconeixement per escrit del treball realitzat	1				
Classificació econòmica a càrrec del Cap del Servei		1			
Reconeixement per escrit de les tasques realitzades per al Servei, duit a terme per la Vicedirectora d'Alumnes i Campus		1			
Escrit de despedida de la Vicedirectora d'Alumnes i Campus amb menció d'agraïment al Servei per la tasca realitzada.				1	
Escrit d'agraïment al Servei de la directora del Servei de Activitats Culturals, per la tasca realitzada durant la Diada Cultural.			1		
Escrit d'agraïment al Servei de la directora del Servei de Activitats Culturals, per la tasca realitzada durant la Diada Cultural.				1	

4. ALIANCES I RECURSOS					
TAULA 4a. ALIANCES					
					any avaluat
Aliances (acords de col.laboració interna i externa, descripció i any de començament)	x-4	x-3	x-2	x-1	x
TAULA 4b. RECURSOS					
Espais	1996	1997	1998	1999	2000
Superfície útil total (m2)	305,3	305,3	305,3	305,3	305,3
Superfície destinada al personal (m2)	289,63	289,63	289,63	289,63	289,63
Superfície destinada al usuario (m2)					
Superfície demagatzaments de materials (m2)	15,67	15,67	15,67	15,67	15,67
Instal·lacions (les que pertoquin)	1996	1997	1998	1999	2000
Despatxos	2	2	2	2	2
Sales de reunions	1	1	1	1	1
sales de seminaris	0	0	0	0	0
altres	3	3	3	3	3
Equipaments (mobiliari i altres)	1996	1997	1998	1999	2000
Taules	19	19	19	20	20
Armaris	83	83	83	83	83
cadires	19	19	19	20	20
confidents	21	21	21	22	22
Recursos informàtics i audiovisuals	1996	1997	1998	1999	2000

Ordinadors	22	22	22	22	23
Impressores	4	4	4	4	5
Zip	-	-	-	1	2
Indicadors	1996	1997	1998	1999	2000
Superfície destinada al personal/Num. de persones (m2)	13,79	15,24	13,79	13,79	13,79
Superfície destinada a l'usuari/Num. usuaris	-	-	-	-	-
Num. de persones/Num. ordinadors	1,05	1,16	1,05	1,05	1,1
Num. D'usuaris/Num. equips audiovisuals	-	-	-	-	-
Temps mitjà de pagament a proveïdors	De 20 dies a un mes.				

5. PROCESSOS

5. PROCESSOS								
TAULA 5. PROCESSOS PER TIPOLOGIA								
Processos clau	Quan s'executa l'acció	Existència de manual?	Etaques d'execució	Responsable d'etapa	Data o període d'execució d'etapa	Mètode d'avaluació de la realització	Mètode d'avaluació de la satisfacció de l'usuari	
Contractació d'una obra mitjançant concurs	A petició del Consell Executiu de la UIB	El procés de contractació el regula la Llei de contractes de les administracions públiques	Elaboració dels plecs de clàusules administratives i prescripcions tècniques	SCPI, Gerència i Vicerectorat	Un mes aprox.	-	-	
			Tramitació de la documentació prèvia a la convocatòria pública del concurs	Administratiu	10 dies			
			Termini d'informació pública (BOE, DOCE i premsa local)	Administratiu	BOE: 26 dies DOCE: 52 dies			
			Presentació de les ofertes		Administratiu	Transcorregut el termini de presentació indicat a l'anunci		
			Obertura de pliques		Mesa de contractació	Dos dies després de la presentació d'ofertes		
			Reparació de deficiències dels licitadors i llista definitiva de les empreses admeses i excloses		Administratiu	Tres dies des de l'obertura de pliques		
			Estudi de les ofertes i proposta d'adjudicació		Mesa de Contractació	Un mes aproximadament		
			Adjudicació		Rector	Com a màxim tres mesos		
			Comunicació als licitadors		Administratiu	Dos dies des de l'adjudicació		
			Firma del contracte		Administratiu	Com a màxim un mes des de la comunicació de l'adjudicació		
Acta de comprovació de replantejament		Administratiu	Dos dies des de la firma del contracte					

			Anunci de l'adjudicació al BOE	Administratiu	Cinc dies des de la firma del contracte	
			A partir de 100.000.000 de pessetes, enviament de l'expedient al Tribunal de Comptes	Administratiu	Com a màxim tres mesos després de la formalització del contracte	
			Seguiment de l'obra	Unitat Tècnica de la UIB	Durant el període d'execució	
			Pagament de certificats	Unitat Tècnica de la UIB	Durant el període d'execució	
			Pagament de liquidació si és procedent	Àrea de Gestió Econòmica del SCPI	En finalitzar l'obra	
			Recepció	SCPI/Gerència	En finalitzar l'obra	
Tramitació d'un expedient a càrrec del capítol VI (Inversions)	Atesa la necessitat de la compra de mobiliari, equipament, obra, instal·lació o servei	Resolució de la Direcció General de Pressuposts que determina l'estructura econòmica establerta (BOE). Pressupost UIB. Pla general comptable	Recepció de la sol·licitud de la compra	Sol·licitant	Un o dos dies	- Informe final de despeses anuals dirigit al Gerent i al vicerector de Planificació Económico-administrativa
			Sol·licitud dels pressuposts corresponents a les empreses indicades	Àrea de Gestió Econòmica del SCPI	Un o dos dies	
			Incorporació a la relació de despeses previstes per al capítol VI (Inversions)	Àrea de Gestió Econòmica del SCPI	Una setmana	
			Acceptació de les despeses per part del Consell Executiu de la UIB	Consell Executiu de la UIB	Depèn de la urgència	
			Comunicació al centre, servei o departament de l'acceptació de la seva proposta	Àrea de Gestió Econòmica del SCPI	Un dia	
			Retenció de l'import corresponent, mitjançant la previsió de la despesa	Àrea de Gestió Econòmica del SCPI	Un dia	
			Realització i enviament de la comanda	S. de Comptabilitat i Pressuposts	Deu dies aproximadament	
			Execució de l'obra, la instal·lació o el subministrament		Immediata	
			Presentació de la factura		Immediata	

			En cas de material inventariable o resultat de millora del lloc on s'executa l'obra o la instal·lació: emplenament de les fitxes d'inventari o millora d'edifici	Area de Gestió Econòmica del SCPI	Un o dos dies			
			Firma del responsable	Administrador de Centre / Unitat Tècnica de la UIB / SCPI	Oscil·la entre dos dies i una setmana			
			Enviament de la documentació al Servei de Comptabilitat i Pressuposts	Area de Gestió Econòmica del SCPI	Un dia des de la recepció de las fitxes firmades			
Inventari d'un bé moble adquirit amb càrrec al capítol VI (Inversions)	A la recepció de fitxes d'inventari de béns mobles	Pla general comptable. Ordres ministerials sobre percentatges d'amortització	Recepció de la data d'inventari confeccionada per un centre	Auxiliar administratiu	Depèn del bé moble	-	-	
			Etiquetatge del bé moble		Depèn del bé moble			
			Emplenament i comprovació de les dades de la fitxa d'inventari					Un dia
			Tractament informàtic de la informació amb el programa de gestió de béns mobles					Un dia
			Arxivament de les fitxes d'inventari		Una setmana			
			Tramitació de les baixes, si correspon		Immediata			
			Sondeigs posteriors per al seguiment i l'actualització dels béns de la Universitat					Depèn del tipus de sondejos
Valoració d'una obra menor i seguiment de la seva execució fins a la recepció de l'obra	Una vegada aprovada la despesa a càrrec del Consell Executiu de la UIB	Normes de seguretat per a obres i instal·lacions	Sol·licitud per escrit, mitjançant l'imprès corresponent degudament registrat i firmat pel sol·licitant, el responsable i l'administrador del centre	Sol·licitant	Un o dos dies	-	Entrevista directa amb l'usuari. Informe de final d'any dirigit al Gerent i al vicerector de Planificació Económico-administrativa	
			Registre d'entrada del SCPI	Auxiliar administratiu	Registre immediat			
			Estudi i valoració de les obres	Unitat Tècnica de la UIB	Tres o quatre dies			

			Petició de pressuposts i ofertes de competència per realitzar l'obra	Unitat Tècnica de la UIB	Quatre o cinc dies		
			Inclusió del pressupost escollit a la llista d'Inversions o Serveis generals per a l'aprovació del Consell Executiu de la UIB	Àrea de Gestió Econòmica del SCPI	Inclusió immediata (l'aprovació depèn del Consell Executiu)		
			Confecció de la retenció de crèdit	Àrea de Gestió Econòmica del SCPI	Després de l'aprovació del Consell Executiu (una setmana)		
			Comanda oficial al proveïdor	Servei de Comptabilitat i Pressuposts	Quinze o vint dies		
			Execució de l'obra a càrrec del proveïdor, sota la supervisió de la Unitat Tècnica de la UIB	Unitat Tècnica de la UIB	Depèn del tipus d'obra		
			Posada en marxa del nou local o les instal·lacions	Unitat Tècnica de la UIB	Un o dos dies		
Processos de suport	Quan s'executa l'acció	Existència de manual?	Etaques d'execució	Responsable d'etapa	Data o període d'execució d'etapa	Mètode d'avaluació de la realització	Mètode d'avaluació de la satisfacció de l'usuari
Preparació d'un expedient d'inversions que ha de ser aprovat pel Consell Executiu de la UIB	A petició del sol·licitant	Impresos de sol·licitud a l'efecte	Registre de la sol·licitud	Administratiu	En qualsevol moment	-	Directa de l'usuari
			Elaboració de valoració o pressupost pel gestor corresponent	Unitat Tècnica de la UIB	Una vegada autoritzat per procedir a la valoració del Gerent, vicerector o cap del Servei, segons el cas		
			Autorització de la tramitació i inclusió en la relació d'inversions pendents	Gerent / Vicerector / Cap del Servei	Després de conèixer el pressupost (com a màxim una setmana)		

			Aprovació de la Comissió d'Inversions	Comissió d'Inversions	Cada divendres		
			Aprovació del Consell Executiu	Consell Executiu	Cada dimarts		
			Comunicació al proponent de l'aprovació de la despesa	Administratiu	Una vegada rebuda la constància de l'aprovació, comunicació immediata		
Preparació de la informació econòmica de les despeses realitzades amb càrrec a un capítol del pressupost per departaments i partides pressupostàries	A partir de l'1 de gener	S'elabora l'informe sobre la base de l'informe de l'any anterior que va ser aprovat pel Gerent	Depuració de la informació	Administratiu	Durant el primer trimestre de l'any	-	Directa (Gerent i vicerector de Planificació Económico-administrativa)
			Confeció de l'informe de despeses per departaments / centres de despesa / partida pressupostària. Elaboració de gràfics	Administratiu			
			Supervisió per part de la cap del Servei	Cap del Servei			
			Enquadernació	Auxiliar administratiu			
			Exposició davant el Consell Executiu	Vicerector			
Relitzar l'estudi d'equipament i espai per fer-ne l'assignació posterior a un centre o departament	A sol·licitud de l'interessat o per la creació de nous espais	Imprés de sol·licitud a l'efecte	Sol·licitud de l'interessat per indicar les necessitats de l'espai, degudament firmada per l'interessat, el responsable i l'administrador del centre	Sol·licitant responsable del departament, secció o servei	Des del registre d'entrada fins a la tramitació, una setmana i un mes per a la instal·lació	-	Entrevista directa amb l'interessat
			Registre d'entrada de la sol·licitud	Auxiliar administratiu			
			Contacte amb l'interessat per conèixer les seves necessitats exactes	Auxiliar administratiu			
			Contacte amb diferents empreses adjudicatàries del concurs d'homologació per als diferents pressuposts per a tot l'equipament	Auxiliar administratiu			
			Inclusió dels pressuposts a Inversions per a l'aprovació del Consell Executiu de la UIB	Auxiliar administratiu			

			Comanda oficial de l'equipament	Auxiliar administratiu			
			Control de la instal·lació del material	Auxiliar administratiu			
Control de les despeses realitzades pels concessionaris i contractistes d'obres per a la posterior facturació al Servei de Comptabilitat i Pressuposts	Execució trimestral	No	Recepció de les lectures dels comptadors d'aigua i llum i de les despeses de telèfon per extensions	Administratiu	En funció de la recepció de la informació	-	-
			Càlcul de despesa trimestral de cada concessionari				
			Tramesa al Servei de Comptabilitat de les despeses per facturar especificades per conceptes i per concessionari				
			Tramesa del detall de les despeses telefòniques als concessionaris				
			Control dels ingressos que van realitzant les empreses		trimestral		
Equipament d'un edifici	A petició del vicerector d'Infraestructures i Medi Ambient i del Gerent de la UIB	No	Connectar amb els interessats per conèixer les necessitats de cada local	Auxiliar administratiu	Aproximadament dos mesos	Avaluació interna	Entrevista directa amb els interessats
			Sol·licitud de preus a les empreses adjudicatàries dels contractes dels concursos d'homologació de mobiliari				
			Valoració de l'equipament de tots els locals de l'edifici				
			Comprovació que cobreixen totes les necessitats				
			Sol·licitud de pressuposts definitius de tot el material de l'edifici a les diferents empreses que tenen homologat el material				
			Tramitació dels pressuposts al capítol VI (Inversions)				
			Una vegada aprovada la despesa, s'encarrega tot el material	Servei de Comptabilitat i Pressuposts	Des de l'aprovació de la despesa fins a la instal·lació del material, aproximadament 2 dies		

			Facilitació de plànols a les empreses perquè col·loquin el mobiliari a les dependències corresponents	Auxiliar administratiu			
			Comprovació que s'hagi col·locat tot el mobiliari i retirat l'embalatge				
			Firma de l'acta de recepció final	SCPI			
			Inventari de tot el material	Auxiliar administratiu			
Processos de prestació de serveis	quan s'executa l'acció	Existència de manual?	Etaques d'execució	Responsables de la sol·licitud	Data o període d'execució d'etapa	Mètode d'avaluació de la funció	Mètode d'avaluació de la satisfacció de l'usuari
Gestió d'una alta de telèfon	A petició de l'interessat o per creació de nous espais	Imprès de sol·licitud a l'efecte	Emplenament de l'imprès corresponent degudament firmat	Responsables de la sol·licitud	Entrega immediata	-	Queixes o felicitacions directes
			Registre d'entrada	Auxiliar administratiu	Un dia		
			Tramesa a la Gerència per a l'aprovació	Cap del Servei	Immediata		
			Tramesa de la petició al servei de manteniment de la UIB	Auxiliar administratiu	Immediata		
			Execució de l'alta telefònica	S. de manteniment de la UIB	Un dia		
Trasllat periòdic de llibres i revistes del servei de catalogació a una o diverses biblioteques de centre	A petició del director del Servei de Biblioteca i Documentació	Imprès de sol·licitud a l'efecte	Sol·licitud de l'interessat amb la firma del responsable	L'interessat i el responsable del departament, servei o secció	Normalment es realitza cada setmana	-	Entrevista directa amb l'interessat
			Registre d'entrada	Auxiliar administratiu			
			Contacte amb l'interessat per saber exactament les seves necessitats i el dia més apropiat per fer el trasllat	Auxiliar administratiu			

			Realització del trasllat	Mossos		
			Devolució de la sol·licitud al gestor amb la data de la finalització	Mossos	Un dia després de realitzar el trasllat	
Contractar un servei extra de seguretat amb motiu d'una celebració extraordinària	Sol·licitud d'un proponent legítim	Impress des sol·licitud a l'efecte	Sol·licitud mitjançant impress del centre al SCPI	Administratiu	En funció de la sol·licitud. Des de la sol·licitud a l'execució, el servei se sol demorar com a màxim 24 hores	-
			Sol·licitud escrita a l'empresa adjudicatària			
			Contestació de l'empresa per fax o qualsevol altre mitjà que impliqui una constància			
			Execució del servei			
			Tramitació del pagament del servei			
Gestió dels incidents que poden sorgir i que estan coberts per una pòlissa d'assegurances	A petició del subjecte passiu de l'incident	La corredoria adjudicatària del servei d'assegurances publica fullets informatius	Recepció de la comunicació de l'incident	Administratiu	En funció de la sol·licitud. El període mitjà és de 15 dies a un mes	-
			Comunicació per part del SCPI a la corredoria d'assegurances			
			Tramitació de l'incident amb la companyia asseguradora			
			Peritatge			
			Resolució			
			Informació i/o rescabament del dany			

Indicadors		
Percentatge de processos en els quals s'han introduït millores el darrer any: 15%		
Percentatge de processos en els quals s'han introduït innovacions el darrer any: 20%		

Percentatge de millores introduïdes en els processos, com a conseqüència del <i>feed-back</i> amb els usuaris			
Nombre de queixes dels usuaris expressades pels canals formals			
Nombre de queixes dels usuaris expressades pels canals informals			
Nombre de grups de millora: 2			
Mitjana de propostes de millora/persona o grup de millora			
Percentatge de processos manualitzats: 20%			
Percentatge de processos digitalitzats: 80%			
* Estimació aproximada.			

6. RESULTATS EN ELS CLIENTS					
Indicadors	1996	1997	1998	1999	2000
Núm. de dies d'apertura (anual)	*	*	*	*	*
Núm. d'hores d'apertura semanal	35	35	35	35	35
Núm. de clients o usuaris	837	925	1016	1100	1133
Núm. de baixes voluntaries (si procedeix)	0	0	1	0	0
Núm. de felicitacions rebudas	1	2	1	2	-
Premis o distincions aconseguïdes	2	2	-	-	-
Num. d'entrevistes personals amb clients o usuaris	**				
Núm. d'incidències , queixes i reclamacions	***				
Temps de resposta mig a les queixes i reclamacions	***				
Núm. Rectificacions realitzades/Núm. queixes	***				
Núm. suggerències passades en marxa/total suggerències	***				
* Tots els dies laborables de l'any					
<p>** No es possible quantificar exactament el nombre d'entrevistes personals o amb usuaris, ja que el Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura, en la major part de les seves àrees de treball l'atenció a l'usuari es considera fonamental, especialment a l'àrea d'infraestructura que aten les demandes de nous espais, modificació dels existents, ltes, baixes i avaries de telèfons, noves instal·lacions informàtiques, elèctriques i de climatització, manteniment dels edificis i les seves instal·lacions.</p>					

També l'àrea de gestió econòmica que aten als proveïdors, constructors, instal·ladors, empreses de serveis, subministradors... Que tenen una relació comercial i/o Professional amb la Universitat.

La Cap del Servei destina una part també important del seu temps atendre usuaris, professors, cap de servei, administradors de centre, caps de departament i també proveïdors en general, tant directament com mitjançant telèfon, fax o correu electrònic.

Podríem quantificar en termes generals i sempre tenguent en compte que se faria sense indicadors concrets, que el Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura inverteix el 30% del seu temps a l'atenció, tant telefònica o per correu electrònic com directa dels seus usuaris

*** Les queixes o reclamacions, sobre tot amb relació al servei de manteniment, se vehiculen mitjançant un nou comunicat per a solventar incidències o simplement per telèfon. No hi ha indicadors concrets, ni registre de queixes, excepte el control que gestiona directament l'Oficina de Planificació i Prospectiva mitjançant el responsable del control de concessionaris.

7. RESULTATS EN LES PERSONES

Indicadors	1996	1997	1998	1999	2000
Núm. mig de cursos per persona	0,38	0,8	1,86	2,24	1,71
Núm. de persones que no han participat en activitats de formació.	-	4	1	2	3
Núm. de grups de millora desenvolupats en el Servei	-	-	-	-	-
Nun. de grups de millora desenvolupats amb altres serveis	-	-	-	-	-
Grau de participació en la resposta a enquestes de satisfacció	-	-	-	-	-
Núm. d'iniciatives o suggerències per persona	-	-	-	-	-
Núm. total d'iniciatives o suggerències del Servei	-	-	-	-	-
Núm. mig d'anys de permanència en el lloc de treball	-	-	-	-	-
Núm. de persones que promocionen dins el servei	4	0	6	0	2
Grau d'absentisme laboral					
Núm. de queixes realitzades per el personal	0	0	0	0	0
Demandes de treball registrades	-	-	-	-	-
tipu i quantitat de reconeixements donats al personal del Servei	1	2	1	2	0
Mides de prevenció de riscs	*				
Núm. d'accidents i cobertura de la responsabilitat	-	-	-	-	-

En relació a les mesures de prevenció de riscos laborals, el servei consta de sistema de detecció i extinció d'incendis, mitjançant sensors de fum i extintors de pols. Tots els ordinadors duen incorporada un protector de pantalles per a minimizar les radiacions. Les portes de vidre estan degudament senyalitzades per evitar possibles colisions i està en fase d'estudi una ampliació de la il·luminació de tot el Servei, ja que les dependències del mateix, no compten amb els luxes suficients per a treballar en unes condicions adequades.

8. RESULTATS EN LA SOCIETAT					
					any avaluat
Indicadors	1996	1997	1998	1999	2000
Distincions i premis rebuts	1	2	1	2	0
Cobertura de medis de comunicació	-	-	-	-	-
Reconeixements explícits rebuts per al Servei	1	2	1	2	0
Número de queixes realitzades per als usuaris	*				
Número d'incidències relacionades amb salut laboral	0	0	0	0	0
<p>Les queixes o reclamacions, sobre tot amb relació al servei de manteniment, se vehiculen mitjançant un nou part per a solventar la incidència o, simplement, per telèfon. No hi ha indicadors concrets, ni registre de queixes, excepte el control que gestiona directament l'Oficina de Planificació i Prospectiva mitjançant el responsable del control de concessionaris.</p>					

9. RESULTATS CLAU					
					any avaluat
Indicadors	1996	1997	1998	1999	2000
Volum d'activitat	-	-	-	-	-
Tasa d'aprofitament de la capacitat del Servei	-	-	-	-	-
Grau de consecució dels objectius proposats	-	-	-	-	-
Termini mig dels processos claus	-	-	-	-	-
Grau de manualització dels processos claus	30%	30%	30%	30%	30%
Grau de mecanització dels processos	70%	70%	70%	70%	70%
Cost mig dels serveis (per servei)	-	-	-	-	-
Estalvi produït en els serveis per a introducció de programes o millora de la qualitat (per servei)	-	-	-	-	-
% de despeses de personal sobre el total de despeses	-	-	-	-	-
% de despeses d'inversió nova sobre el total de despeses	-	-	-	-	-
% de despeses de bens i serveis (capítol II) sobre el total	-	-	-	-	-
% de pressupost destinat a millores.	-	-	-	-	-
% de despesa fixa / despeses totals	-	-	-	-	-
Grau d'adequació entre el pressupost planificat i liquidat	-	-	-	-	-
Temps mig de resposta i solució a queixes	*				

No es possible quantificar exactament el nombre d'entrevistes personals i amb els usuaris, ja que el Servei de Contractació, Patrimoni i Infraestructura, en la major part de les seves àrees de treball l'atenció als usuaris es considera fonamental, especialment a l'àrea d'infraestructura que aten les demandes de nous espais, modificació dels existents, altes, baixes i avaries de telèfons, noves instal·lacions informàtiques, elèctriques i de climatització, manteniment dels edificis i les seves instal·lacions.

També l'àrea de gestió econòmica que aten als proveïdors, constructors, instal·ladors, empreses de serveis, subministradors... Que tenen una relació comercial i/o professional amb la Universitat.

La Cap de Servei destina una part també important del seu temps a atendre usuaris, professors, caps de servei, administradors de centre, caps de departament i també proveïdors en general, tant directament com mitjançant el telèfon, fax o correu electrònic.

** Respecte als quatre primers indicadors d'aquesta fulla, no podem precisar amb dades quantitatives, seguint a més una evolució des de l'any 1996 fins l'any 2000, la totalitat de la quantitat de treball en les diferents àrees d'aquest servei. Així i tot com exemple relacionarem a continuació els indicadors de l'any 2000.

1. Nre. d'expedients tramitats i pressupost amb càrrec al capítol VI	157				
2. Nre. d'expedients tramitats i pressupost amb càrrec al capítol II	401				
3. Nre. de cursos realitzats	5				
4. Nre. ede contractes de procediment negociat	16				
5. Nre. de bens inventariats	2853				
6. Nre. d'obres i instal·lacions realitzades	137				
7. Nre. d'obres majors actualment amb execució	2				
8. Nre. D'equipaments de mobiliari	82				
9. Nre. De documents d'entrada registrats	1022				
10. Nre. De documents de sortida registrats	422				
11. Nre. D'altres de telefonia	45				
12. Nre. D'avaries de telefonia gestionades	172				
13. Nre. De trasllats de magatzem dintre i fora del campus	176				
14. Nre. De temes tractats per la Cap del Servei amb el Gerent	440				
15. Nre. De temes tractats per la Cap del Servei amb el Vicerector d'Infraestructura	208				

En aquest darrer any la taxa d'aprofitament de la capacitat del Servei no ha estat del 100%. El volum de treball ha estat per deball de les nostres possibilitats i capacitat productiva.

Respecte al grau de consecució dels objectius proposats podem dir que ha estat satisfactori.

A una escala d'1 a 5: 4. Alguns objectius proposats no han pogut dur-se a terme degut a que se requeria l'autorització o l'acord del Gerent/Vicerecros o Consell Executiu, con és el cas d'alguns concursos que se preparen administrativament però després no es convoquen per raons econòmiques, polítiques o, simplement d'oportunitat.

Respecte al terme mig del procés clau, el temps varia molt en funció del procés, en general i gràcies al mètode i sistemàtica dels procediments que utilitzam, el procesos s'executen en gran part en un temps més que adequat. Pens que predomina, respecte al temps, la rapidesa d'execució.

V. POLITICA I ESTRATÈGIA

EL SCPI no coneix formalment la política i estratègia de la Universitat, atès que el Pla estratègic en aquests moments està en procés d'elaboració. Manca, per tant, un marc que determini les pautes a seguir i els objectius a complir a curt, mitjà i llarg termini. La política i estratègia de la gestió administrativa òbviament ha de tenir com a fi fonamental la col·laboració, l'ajut i la materialització, mitjançant l'execució de les decisions adoptades pels diferents òrgans de la Universitat, per desenvolupar les línies mestres de la Planificació Estratègica de la Universitat.

La planificació general de les tasques assignades al SCPI correspon al Vicerectorat de Planificació Económicoadministrativa i la Gerència. Una vegada designades les tasques, de forma general, el SCPI elabora les línies d'actuació en què es plasmen els objectius concrets de cada dia. Periòdicament es duen a terme reunions per coordinar aquestes tasques.

El SCPI té com a clients el Rectorat, els vicerectorats, la Gerència, la Secretaria General, els degans i directors de departament i serveis. S'han de diferenciar aquests dels usuaris, que són tots els membres de la comunitat universitària, així com empreses o professionals externs i altres administracions.

Mètodes que segueix el SCPI per a la consecució dels plans i objectius del Servei:

- Unitat Tècnica i Infraestructura:

Setmanalment la cap del Servei es reuneix amb el membres que integren l'Unitat Tècnica de la Universitat per tal de repassar els temes pendents relatius a las obres i instal·lacions menors que s'estan executant en el Campus. Al mateix temps es mantén un contacte periòdic amb l'empresa concessionària del servei de manteniment integral per tal de conèixer el número d'intervencions en: llanterneria, electricitat, climatització, obra civil, manyeria, vidrieria, reparacions de mobiliari, instal·lacions contraincendis, telefonia, fusteria i varis que s'han executat durant el període analitzat i els que resten pendents d'execució. Es comenten les incidències sorgides durant aquella setmana i se prenen decisions per tal de solventar el major número possible de avaries. També periòdicament es fa un repàs de les obres i instal·lacions pendents d'executar, de valorar i d'aprovar per part del Consell Executiu, per tal de fitxar les dates previstes de execució de cada un dels treballs pendents per poder fer el seguiment de totes les obres, instal·lacions i equipaments que formen part de l'infraestructura de aquesta Universitat.

Actualment compartim aquestes funcions amb el seguiment i la supervisió de les obres majors que estan en procés d'execució: Edifici Interdepartamental i l'edifici pels estudis de Dret i Economia. Les reunions d'obres són setmanals, en les quals s'aixeca acta dels acords adoptats i es segueix el calendari d'execució de l'obra en funció del termini proposat per l'empresa adjudicatària de la construcció.

- Secció de Contractació

La Secció de Contractació actua d'acord amb un pla de renovació de contractes, principalment de serveis, en el qual es van incorporant els nous contractes proposats pel Consell Executiu i que es formalitzaran a través de concurs o procediment negociat, en funció de les seves característiques i quanties. La planificació de la contractació administrativa de la Universitat per part del SCPI intenta ésser lo més definitiva possible, no obstant aquesta es veu alterada per les decisions i acords justificats però imprevists que hem d'incloure inesperadament en la planificació determinada a principis d'any.

El seguiment dels contractes d'obres, serveis i subministraments es realitza al llarg de tot l'any. Actualment aquest seguiment es fa manualment, ja que de moment no comptam amb un programa d'exploració de la gestió de contractació administrativa. No obstant, creim que aquesta mancança prest es veura coberta ja que la Gerència de la Universitat està estudiant la possibilitat de fer l'encàrrec per a la contractació de l'anàlisi i el programa informàtic corresponent.

- Àrea de Gestió econòmica:

Aquesta àrea de gestió treballa seguint un circuit comptable normalitzat i d'aplicació general per a tota la gestió econòmica-administrativa de la Universitat. És una àrea que planifica el seu treball en funció del calendari econòmic inclòs en el pressupost anual que aprova anualment la Junta de Govern i que, posteriorment, ratifica el Consell Social.

Realitza el seguiment de les dades corresponents a les despeses que es tramiten a càrrec del pressupost d'inversions (capítol VI), de serveis generals (capítol II) i del pressupost de salut laboral (capítol II). Presentant informe detallat per tipus de despesa, centre de ha general la despesa, etc..

El suport informàtic és l'adequat, amb l'excepció de la manca actual de connexió del programa de gestió patrimonial amb el programa de gestió econòmica de la Universitat per tal de quadrar les dades patrimonials a mida que es van formalitzant les despeses que tenen una repercussió econòmico-patrimonial, de forma automàtica

- Àrea de gestió patrimonial

L'àrea de gestió patrimonial segueix el circuit de gestió econòmica i intervé en el moment en que la despesa genera un increment patrimonial, ja sigui en bens mobles o immobles.

Per altra banda, i a petició d'un Vicerectorat, de la Gerència, d'un Director de Departament, Degà o Director de Centre i Director o Cap de Servei, es fan sondejos dels bens adscrits a un determinat Centre/Departament/Servei, així com sondejos de tipus o famílies de determinats bens (material informàtic, científic..).

PUNTS FORTS:

- Les diferents àrees de treballs estan sistematitzades i empen un mètode de treball. No es fa la feina utilitzant mètodes improvisats. En general, les distintes àrees actuen amb un mètode de treball, amb procediments prèviament establerts que van des de la planificació a la execució del mateix.
- La política del Servei consisteix en actua amb efectivitat i rapidesa, tant en les tasques que procedeixen de l'exterior: proveïdors, concessionaris de serveis permanents, com les que procedeixen de les pròpies necessitats de la comunitat universitària.

PUNTS DÈBILS

- Manca de pla estratègic de la Universitat

- Inexistència de protocols predeterminats per procediment o procés de treball i manca també la definició clara dels processos i , principalment, establir els objectius i responsabilitats de cadascun.
- La planificació del treball està sempre supeditada als objectius a aconseguir i, a pesar de que aquests, al manco els més importants, siguin més o menys coneguts per la majoria del personal, ens veiem en moltes dificultats a l'hora de planificar les tasques perquè en molt casos i, atès que una gran part dels nostres usuaris són precisament òrgans de govern de la universitat Vicerectorats i Gerència, no podem aconseguir-los degut a la incertesa per a dur a terme determinades gestions o a la alteració que provoca la inclusió de treballs imprevists. Treballar en la incertesa, no obstant, forma també part del nostre treball i sabem que hem de respondre a aquesta precisament amb una bona planificació i execució de la resta de treballs programats per fer-hi lloc a aquests que no hi estan.
- La diligència per executar els diferents treballs del servei es veu limitada per les decisions, en molts de casos, dels òrgans directius. Les indecisions polítiques dificulten l'agilitat del servei.
- La planificació de les tasques es veu alterada, en alguns casos, per conveniències polítiques lo qual ens dur a realitzar treballs a vegades innecessaris, urgents fora de context, etc..sense que després tinguin el recolzament dels òrgans directius a l'hora de , per exemple, abonar en breu termini una factura a un proveïdor que ha executat urgentment una feina a instàncies dels propis òrgans directius. Aquest cas es produeix sovint i dona com a resultat la desconfiança per part de les empreses i, inclús, la negativa a treballar o a simplement a valorar una feina, perquè que aquesta, després, es pot torbar cinc o sis mesos en abonar-se
- Excés de burocratització
- Cal destacar que un dels principals punts febles del Servei és la diferència que hi ha en la càrrega de treball entre les diferents àrees de gestió del servei.

PROPOSTES DE MILLORA

- En general, el personal coneix i domina els procediments del seu treball diari i la supervisió és correcta. Està clar que hi ha una necessitat de abordar l'anàlisi dels diferents processos per intentar millorar-los, documentar-los i fitxar el objectius del Servei per àrees de treball amb la finalitat d'arribar a millorar la qualitat del nostre servei a través d'una cultura de planificació, de consecució d'objectius i d'estratègia.
- Contribuir a la desburocratització del servei, ajudant a millorar els procediments i els diferents circuits de treball per tal d'evitar que es relentitcin.
- Les tasques estan qualitativament ben repartides, no obstant quantitativament el repartiment és clarament millorable.

VI. PERSONES

Com es recull a l'apartat II de l'informe, Descripció del Servei, la plantilla del SCPI no està qualitativament reconeguda. L'organigrama del Servei està absolutament marcat per una direcció que assumeix la totalitat de les responsabilitats sense delegar, amb l'excepció de les responsabilitats pròpies de la Unitat Tècnica, part d'aquestes, per la inexistència de càrrecs intermedis.

La dotació de càrrecs o de nivells 24 (cap de secció) equilibraria la piràmide jeràrquica, actualment excessivament marcada en el vèrtex, ampliaria el cos de gestió de direcció del servei i afavoriria així el treball en equip i la implicació dels seus membres.

Respecte a la formació, el personal rep cursos de formació programats per la Universitat. La participació, en general, és molt alta. Tot i això, hi ha pocs cursos específics relacionats amb les tasques pròpies del servei. Per exemple, hem d'indicar la falta total de cursos de contingut tècnic (instal·lacions, gestió d'espais, gestió de manteniment d'edificis i instal·lacions, etc.), i gestió patrimonial.

Hem de tenir en compte que el personal del SCPI té formació administrativa i tècnica:

Personal amb formació en gestió administrativa	Personal amb formació en gestió tècnica
14	7

La dependència, si no orgànica sí funcional, de la Unitat Tècnica del SCPI fa que visquem i, en alguns casos, compaginem funcions i incidències de la infraestructura de la Universitat, coordinant les tasques tècniques amb les economicoadministratives. A més, ocorre que alguns auxiliars administratius, no per la seva qualificació professional, però sí per la seva disposició personal, fan funcions més tècniques que administratives. La mateixa cap del servei és tècnica de gestió, llicenciada en Geografia i Història, té tres cursos complets de la llicenciatura de Dret, no té formació específicament tècnica i no obstant això, coordina les tasques pròpies de la Unitat Tècnica: supervisa els calendaris d'execució, els tràmits economicoadministratius previs i posteriors a qualsevol obra o instal·lació i organitza els equipaments, tant de petites dependències com d'edificis nous en general.

A la Unitat Tècnica hi ha un arquitecte i un enginyer tècnic, a més del personal de manteniment propi de la Universitat (tres persones —places per extingir, ja que el servei de manteniment integral es realitza mitjançant un empresa externa—, i dues persones més a l'àrea d'infraestructura). Aquesta és una unitat en formació, pendent de consolidar (l'arquitecte ocupa un interinatge i l'enginyer tècnic està en règim de contracte laboral) i pendent, a la vegada, de millorar els recursos materials.

L'àrea d'infraestructura està ocupada per tres persones (auxiliars administratius) que gestionen els temes del dia a dia (manteniment, avaries telefòniques, punts de dades, obres menors, petits equipaments, etc.) i a la vegada col·laboren o intervenen directament en projectes de més entitat (equipaments d'edificis nous, xarxa informàtica dels edificis nous, estudis d'espai). El personal d'aquesta àrea depèn directament del cap del servei, i col·labora conjuntament en les tasques pròpies del servei i de la Unitat Tècnica.

Respecte de les àrees de contractació, gestió econòmica i patrimoni, aquestes estan integrades per personal administratiu —vegeu les dades anteriors. La seva gestió és purament administrativa, i falta, com s'ha dit abans, la presència de càrrecs intermedis perquè la cap de servei pugui delegar legitimant gestions i es puguin formar equips de treball amb més competències i responsabilitats.

A) RELACIÓ DE PERSONAL

PERSONAL ADSCRIT AL SCPI					
NÚM ORDRE	COGNOMS I NOM	TIPUS RELACIÓ	CATEGORIA PROFESSIONAL	NIVELL D'ESTUDIS	ÀREA DE TREBALL
1	BAGUR PUNTÍ, ARTUR	LABORAL	OFICIAL D'OFICIS	EGB	UNITAT TÈCNICA
2	CARDONA QUETGLAS, MARGALIDA	FUNCIONARI	ADMINISTRATIVA	BATXILLERAT SUPERIOR	GESTIÓ ECONÒMICA
3	CASTRO RIERA, CARIDAD	FUNCIONARI	AUX. ADMINISTRATIVA	COU	PATRIMONI
4	DAMETO VIVÓ, NICOLAU	LABORAL	ARQUITECTE	LLICENCIAT	UNITAT TÈCNICA
5	GARAU GORDIOLA, MATEU	LABORAL	OFICIAL D'OFICIS	EGB	UNITAT TÈCNICA
6	GAYÀ JANER, MARIA	FUNCIONARI	AUX. ADMINISTRATIVA	LLICENCIADA	GESTIÓ ECONÒMICA
7	HORRACH MUNAR, MIQUEL	FUNCIONARI	ADMINISTRATIU	DIPLOMAT	GESTIÓ ECONÒMICA
8	JOSÉ RUIZ MOYÁ	LABORAL	AUX. DE SERVEIS	EGB	INFRAESTRUCTURA
9	JUAN PUIGSERVER, MIQUELA	FUNCIONARI	COS DE GESTIÓ	DIPLOMADA	CONTRACTACIÓ
10	MALDONADO SANGÜESA, PILAR	FUNCIONARI	TÈCNICA DE GESTIÓ	LLICENCIADA	CAP DE SERVEI
11	MARGARIT TRIAS, JOAN	LABORAL	ENGINYER TÈCNIC	DIPLOMAT	UNITAT TÈCNICA
12	MESTRE MANZANARES, PERE	FUNCIONARI	AUX. ADMINISTRATIU	COU	INFRAESTRUCTURA
13	PADILLA SALOM, AINA	FUNCIONARI	AUX. ADMINISTRATIVA	COU	CONTRACTACIÓ
14	PANADÉS MOREY, DOLORS	FUNCIONARI	AUX. ADMINISTRATIVA	COU	INFRAESTRUCTURA
15	PUIGSERVER ORELL, JOAN ANTONI	LABORAL	AUX. ADMINISTRATIU	EGB	INFRAESTRUCTURA
16	PUJOL CABALLERO, MIQUEL	LABORAL	OFICIAL D'OFICIS	EGB	INFRAESTRUCTURA
17	RIERA SUAU, BARTOMEU	LABORAL	OFICIAL D'OFICIS	EGB	UNITAT TÈCNICA
18	RIGO ALOMAR, FRANCISCA	FUNCIONARI	AUX. ADMINISTRATIVA	BATXILLERAT SUPERIOR	PATRIMONI
19	ROSSELLÓ MOREY, PERE	FUNCIONARI	ADMINISTRATIU	COU	GESTIÓ ECONÒMICA
20	SANZ AGUILÓ, NATIVITAT	FUNCIONARI	ADMINISTRATIVA	DIPLOMADA	CONTRACTACIÓ
21	TORRREJIMENO PULIDO, JOSEFA	FUNCIONARI	AUX. ADMINISTRATIVA	DIPLOMADA	PATRIMONI

PERSONAL PER CATEGORIA PROFESSIONAL				
	FUNCIONARIS		LABORALS	
	TÈCNIC DE GESTIÓ	1	ARQUITECTE	1
	GESTIÓ	1	ENGINYER TÈCNIC	1

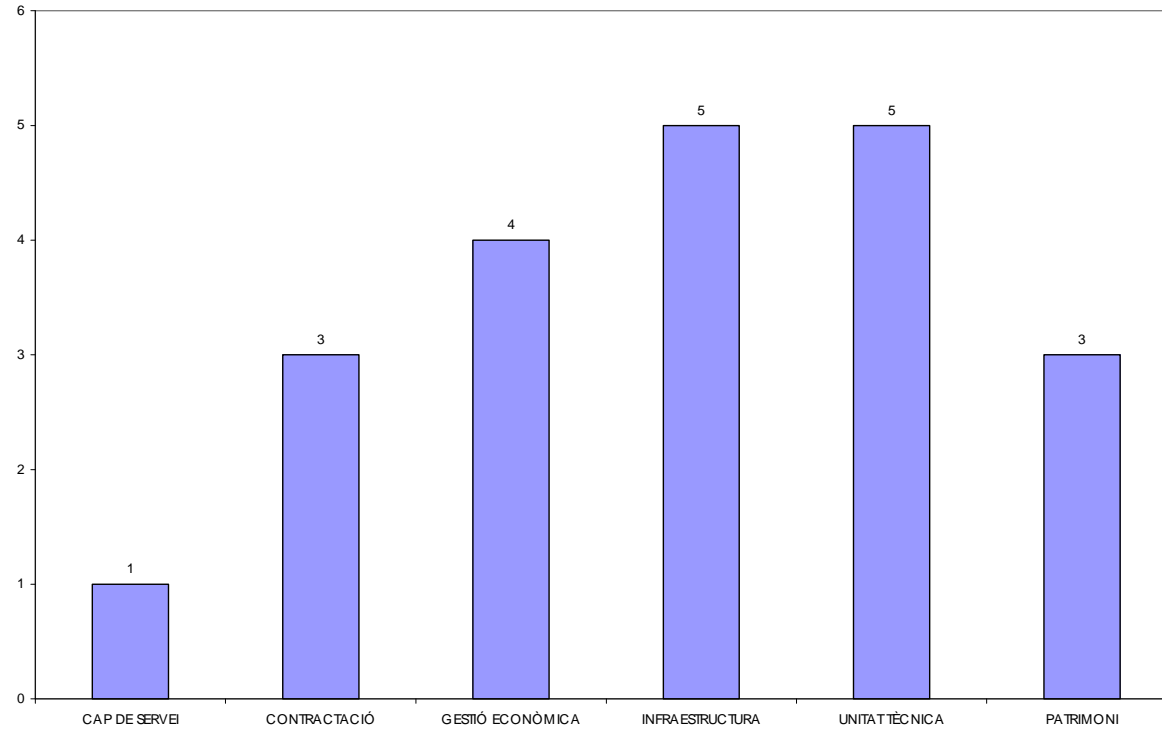
	ADMINISTRATIU	4	OFICIAL D'OFICIS	4
	AUX. ADMINISTRATIU	8	AUX. D'OFICIS	1
	TOTAL	14		7

PERSONAL PER ÀREA DE TREBALL	
COGNOMS I NOM	ÀREA DE TREBALL
MALDONADO SANGÜESA, PILAR	CAP DE SERVEI
	1
JUAN PUIGSERVER, MIQUELA	CONTRACTACIÓ
PADILLA SALOM, AINA	CONTRACTACIÓ
SANZ AGUILÓ, NATIVITAT	CONTRACTACIÓ
	3
CARDONA QUETGLAS, MARGALIDA	GESTIÓ ECONÒMICA
GAYÀ JANER, MARIA	GESTIÓ ECONÒMICA
HORRACH MUNAR, MIQUEL	GESTIÓ ECONÒMICA
ROSSELLÓ MOREY, PERE	GESTIÓ ECONÒMICA
	4
JOSÉ RUIZ MOYA	INFRAESTRUCTURA
MESTRE MANZANARES, PERE	INFRAESTRUCTURA
PANADÉS MOREY, DOLORS	INFRAESTRUCTURA
PUIGSERVER ORELL, JOAN ANTONI	INFRAESTRUCTURA
PUJOL CABALLERO, MIQUEL	INFRAESTRUCTURA
	5
RIGO ALOMAR, FRANCISCA	PATRIMONI
TORREJIMENO PULIDO, JOSEFA	PATRIMONI
CASTRO RIERA, CARIDAD	PATRIMONI
	3
BAGUR PUNTÍ, ARTUR	UNITAT TÈCNICA
DAMETO VIVÓ, NICOLAU	UNITAT TÈCNICA
GARAU GORDIOLA, MATEU	UNITAT TÈCNICA
MARGARIT TRIAS, JOAN	UNITAT TÈCNICA
RIERA SUAU, BARTOMEU	UNITAT TÈCNICA
	5
TOTAL	21

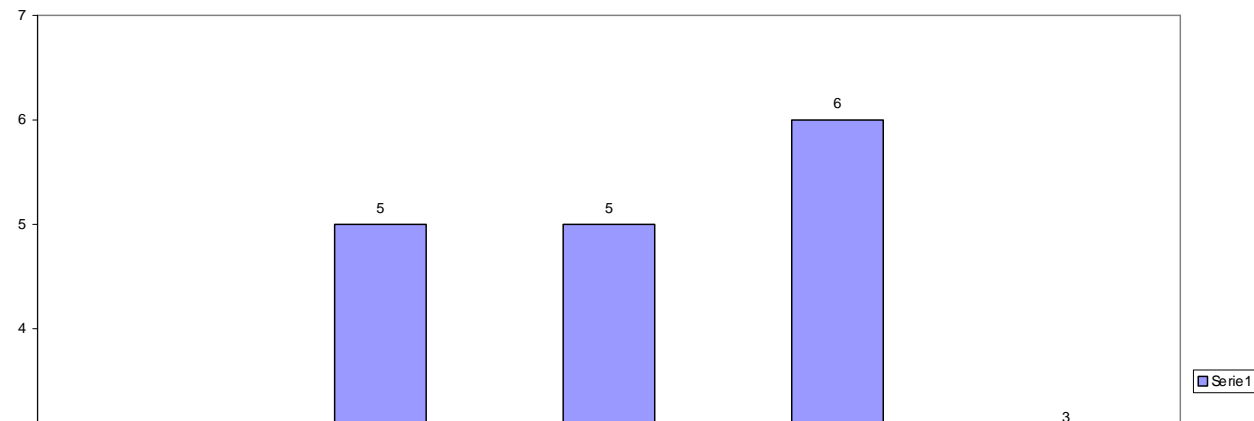
NIVELL D'ESTUDIS DEL PERSONAL	
COGNOMS I NOM	NIVELL D'ESTUDIS
CARDONA QUETGLAS, MARGALIDA	
RIGO ALOMAR, FRANCISCA	BATXILLERAT SUPERIOR
	2
CASTRO RIERA, CARIDAD	COU
MESTRE MANZANARES, PERE	COU
PADILLA SALOM, AINA	COU
PANADÉS MOREY, DOLORS	COU
ROSSELLÓ MOREY, PERE	COU
	5
HORRACH MUNAR, MIQUEL	DIPLOMAT
JUAN PUIGSERVER, MIQUELA	DIPLOMADA
MARGARIT TRIAS, JOAN	DIPLOMAT
SANZ AGUILÓ, NATIVITAT	DIPLOMADA

TORREJIMENO PULIDO, JOSEFA	DIPLOMADA	
		5
BAGUR PUNTÍ, ARTUR	EGB	
GARAU GORDIOLA, MATEU	EGB	
JOSÉ RUIZ MOYA	EGB	
PUIGSERVER ORELL, JOAN ANTONI	EGB	
PUJOL CABALLERO, MIQUEL	EGB	
RIERA SUAU, BARTOMEU	EGB	
		6
DAMETO VIVÓ, NICOLAU	LLICENCIAT	
GAYÀ JANER, MARIA	LLICENCIADA	
MALDONADO SANGÜESA, PILAR	LLICENCIADA	
		3
TOTAL		21

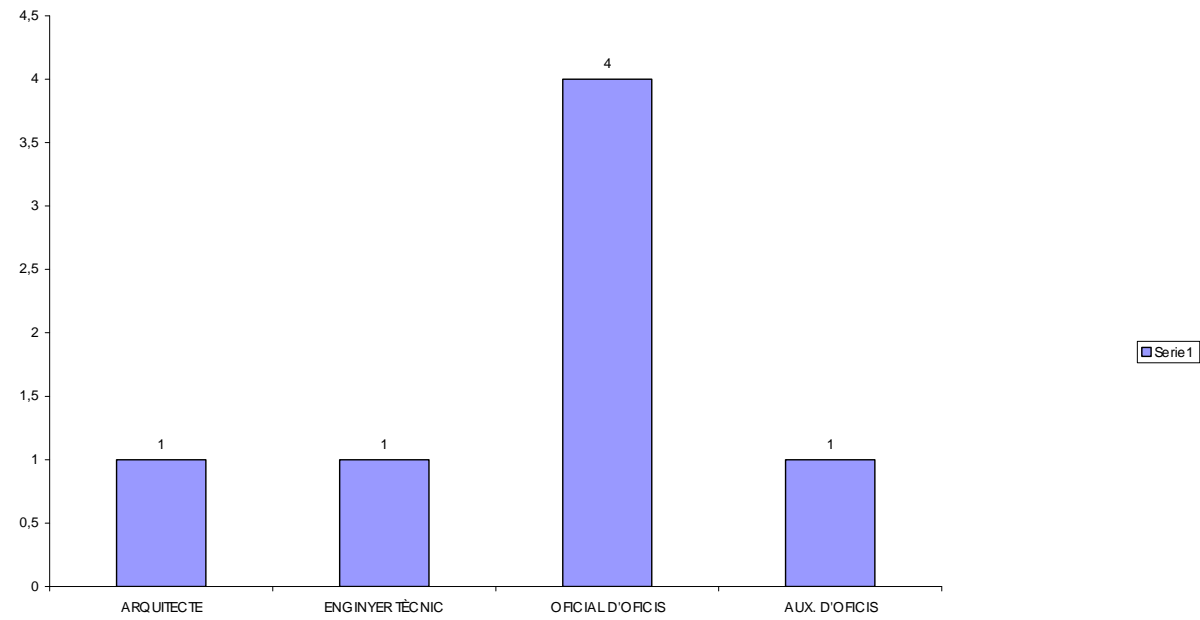
PERSONAL PER ÀREA DE TREBALL



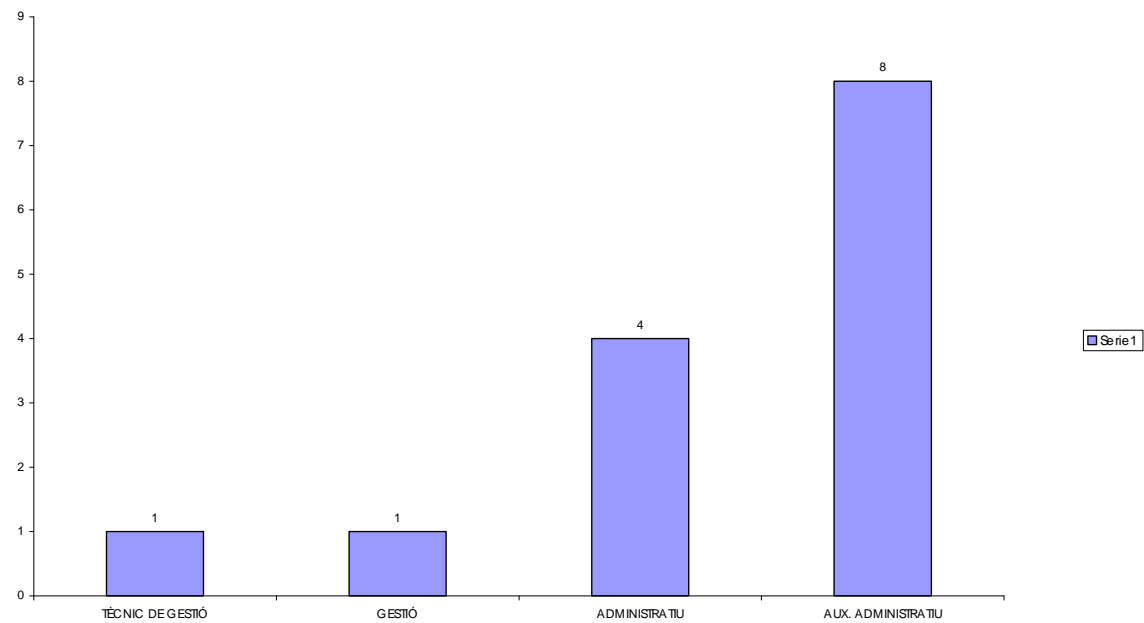
NIVEL DE TITULACIÓ DEL PERSONAL



CATEGORIA PROFESSIONALS DELS LABORALS



CATEGORIA PROFESIONAL DELS FUNCIONARIS



ESTUDI COMPARATIU DE LES RELACIONS DE LLOCS DE TREBALL DELS SERVEIS DE CONTRACTACIÓ I PATRIMONI DE DIVERSES UNIVERSITATS.

UNIVERSITAT DE MURCIA.

NIVEL DE LA PLAÇA	NÚM. DE PLAÇES	DESCRIPCIÓ DE LA PLAÇA.
28	1	Cap de Servei.
26	1	Cap de Secció.
25	3	Contractació obres/ Serveis/ Suministres.
22	1	Planificació Infraestructura.
20	6	Cap de Negociat.
18	3	Cap de Negociat
16	1	Lloc base.

UNIVERSITAT D'ALMERIA.

NIVEL DE LA PLAÇA	NÚM. DE PLAÇES	DESCRIPCIÓ DE LA PLAÇA.
26	1	Cap Unitat Coordinació de Infraestructura i Equipament.
26	1	Cap Servei Contractació. Suministres i Patrimoni.
24	1	Cap Unitat Tècnica.
24	1	Cap Servei Contractació.
24	1	Cap Secció Patrimoni, Inventari i Equipament.
22	2	Lloc Base Adjunt Servei Contractació, Suministres i Patrimoni.

22	1	Cap Secció Equipament.
22	1	Cap Secció Gestió d'Espais i S. Comuns.
18	1	Cap Negociat Unitat Tècnica.
18	1	Cap Negociat Contractació.
18	1	Cap Negociat Compres i Suministres.
18	1	Cap Negociat Patrimoni i Inv.
18	1	Cap Negociat Gestió d'Espais.
15	1	Lloc base Unitat Tècnica.
15	1	Lloc base Coordinació d'Infraestructura i Equipament.
15	7	Lloc Base.

UNIVERSITAT DE CANTABRIA.

NIVEL DE LA PLAÇA	NÚM. DE PLAÇES	DESCRIPCIÓ DE LA PLAÇA.
26	1	Cap de Unitat de Compres, Contractació i Patrimoni..
24	1	Director Unitat d'Instal·lacions.
24	1	Director Unitat Obres.
22	1	Cap de Secció Compres, Contractació i Patrimoni..
20	1	Encarregat Oficina Projectes.
18	1	Cap Negociat Contractació i Patrimoni.
18	1	Cap Negociat Compres.
18	1	Responsable Instal·lacions.
18	1	Responsable Riscs Laborals.
18	1	Responsable d'Obres.

16	1	Responsable Administratiu Area Tècnica Compres, Contractació i Patrimoni.
14	5	Lloc base administratiu Compres, Contractació i Patrimoni.

UNIVERSITAT DE CÁDIZ.

NIVEL DE LA PLAÇA	NÚM. DE PLAÇES	DESCRIPCIÓ DE LA PLAÇA.
28	1	Director Area Infraestructura.
26	1	Cap Servei Gestió Econòmica i Contractació.
26	1	Cap Servei Obres i Projectes.
26	1	Cap Servei de manteniment.
24	1	Coordinador de Gestió Econòmica.
24	1	Coordinador de Contractació.
24	1	Coordinador Obres i Projectes.
22	1	Cap Unitat Suport Contractació.
22	1	Cap de Caixa Habilitada.
20	1	Cap de Gestió.
20	1	Cap de Gestió.
18	1	Caixer Habilitat Suplent.
14	1	Coordinador de Serveis.
16/14	1	Gestor/a Aux. Base.
16/14	1	Gestor/a Aux. Base.

B) ORGANIGRAMES

PUNTS FORTS:

1. La relació entre el personal del servei és bona.
2. El personal està qualificat per al desenvolupament de la seva feina.
3. Es disposa de tots els recursos materials per a la realització de la feina.

PUNTS DÈBILS:

1. Falta de càrrecs intermigs.
2. Falta de motivació en alguns membres del servei.
5. Càrrega de treball desigual a les diferents àrees de treball.

PROPOSTES DE MILLORA:

1. Estudi de les necessitats reals de cada àrea de treball, redistribució de càrregues de treball i de personal, si escau.
2. Formació d'equips de treball per a tasques puntuals amb la finalitat de descarregar les àrees de treball que estiguin més saturades.
3. S'haurien d'entendre totes les tasques del servei, des de la més bàsica fins a les més superiors, com a eslabons de la mateixa cadena. S'haurien de considerar tan importants les unes com les altres, per la qual cosa s'haurien de cuidar en tots els sentits, entenint que si un eslabó no funciona com cal, els altres es resenteixen.

VII. ALIANCES I RECURSOS

VII. ALIANCES I RECURSOS

El SCPI, per les seves característiques, és d'un Servei de gestió administrativa que depèn directament de la Gerència de la Universitat, no compta amb acords de col·laboració interna y/o externa amb altres Serveis/institucions/departaments,etc.. propis.

Quan als recursos amb els quals compta, aquests són els que figuren a la taula 4 d'aquest informe. En general direm que són adequats, en la excepció del sistema d'il·luminació amb el qual compten les diferents dependències del servei.

Pel que fa als recursos financers, el SCPI no té un pressupost propi que pugui gestionar en funció de les seves necessitats, sinó que depèn, com es detalla anteriorment, de la decisió de la Gerència. No obstant això, s'ha de dir que les peticions de tot tipus que s'eleva a la Gerència per les vies formals establertes, recollides anteriorment de manera informal dels components del servei (mobiliari, material informàtic, etc.), són, generalment, ateses per aquesta.

Si bé no existeixen aliances escrites, formals, el SCPI sí que té, encara que sigui de forma tàcita, una col·laboració fluida amb altres serveis de la Universitat i empreses externes, tot això dirigit a la millora del servei que es presta.

VIII. LIDERATGE

El lideratge a aquesta Universitat és, a nivell de gestió universitària, una figura existent i plena de contingut quan als òrgans de govern es refereix: Des de el responsable màxim de gestió de la Universitat, el Rector, passant pels vicerrectors i pel Gerent. En canvi, a nivell de Caps de Servei la capacitat de decisió és pràcticament nula. Els caps de Servei assumeixen les funcions de dirigir, planificar, coordinar, supervisar i avaluar les tasques pròpies de la seva àrea de treball, no obstant aquestes funcions estan, en alguns casos, molt limitades.

a) Direcció del servei.

El cap del SCPI és funcionari de lliure designació, nivell 26. Depèn de la Gerència i respecte d'una les seves àrees de competència, del Vicerectorat d'Infraestructures i Medi Ambient. No té capacitat decisòria respecte d'alguns temes relacionats amb la gestió executiva pròpia de l'àrea de treball de la seva competència, com és la gestió del personal que integra el Servei. En aquest sentit, ens referim a la impossibilitat d'intervenir en el repartiment d'incentius, gratificacions o millores salarials o de status administratiu, en la selecció del personal contractat, amb l'aprovació de permisos horaris, vacances, etc.. Els caps poden, en el millors dels casos, presentar una proposta a la Gerència de la Universitat, la qual actua prenent decisions que afecten a la globalitat d'un col·lectiu o grup determinat, però quasi mai a una o varies persones aïlladament, però objectivament mereixedores d'un tractament diferenciat de la resta. Aquest és el cas dels complements específics que estan assignats per nivells, independentment de la vàlua personal i de la complexitat de la feina. Si la cap del servei no pot intervenir en cap aspecte relacionat amb la millora de les condicions laborals dels seus col·laboradors, la seva capacitat per motivar i implicar al seu personal en determinades èpoques es quasi nul·la, i diem quasi perquè així i tot, la bona disposició del personal, en general, i un bon clima de treball fan que la motivació pugui aconseguir-se de tant en tant. La cap del servei només pot gratificar al seu personal, felicitant-li quan aquest realitza un treball ben fet, donant-li possibilitats per a que treballi d'acord a la seva pròpia iniciativa, es a dir, estimulant-li amb paraules, però no pot reconèixer de forma més material i, òbviament, més efectiva l'esforç o la vàlua professional. Aquest fet, generalment, minva la força i perjudica a l'imatge del "líder", ja que no compta amb el marge de maniobra necessària per actuar i cau en la tendència de reiterar frases com " això no depèn de jo" o "si depengués de jo", la qual cosa pot parèixer, en alguns casos, un escut i no sols el resultat d'una realitat a la qual no sap com enfrontar-se sense sentir-se perjudicat, sense perjudicar als seus superiors jeràrquics i sense crear en els seus col·laboradors una imatge negativa d'impotència.

b) Planificació del servei

La cap del servei depèn funcionalment del Gerent i dels Vicerrectors, especialment d'aquells que per la seva àrea de competència estan més relacionats amb les tasques del nostre Servei, com és el cas del Vicerectorat d'Infraestructura i Medi Ambient. La dependència directa i al mateix nivell de més d'un superior jeràrquic és sempre conflictiva. La cap del servei ha de prioritzar les tasques que li encomanen ambdós (Gerent/vicerrectors), tinguin en compta que, en alguns casos, es pot equivocar, ferir susceptibilitats inconscientment, etc.. Les tasques

encomanades poden ésser fins i tot contradictòries, en la majoria dels casos han d'ésser consensuades atès que el conflicte de competències a vegades es planteja entre ambdós càrrecs, tot això amb el consegüent retràs que el recaptament de tots el parers comporta.

Planificar atès el que s'ha exposat és a vegades complicat. No obstant, la cap del Servei, i fent exercici de la seva obligació, planifica les tasques despatxant amb el Gerent i amb el o els Vicerectors, segons el cas, per, posteriorment, executar aquelles que autoritzades o aprovades per ells directament o pel Consell Executiu. Per tant, la planificació es fa en funció de les instruccions rebudes i de les tasques que periòdicament ja estan establides, però el ritme d'execució de les mateixes es veu alterat o modificat, en molts de casos, a darrera hora i sempre en caràcter d'urgència, pels òrgans directius de gestió d'aquesta universitat.

c) Supervisió dels treballs que executa el servei

La cap del SCPI supervisa pràcticament tots els treballs, l'autoria de la qual pertany al servei i si un treball no supervisat, per las raons que siguin, ha provocat alguna incidència o problema, la cap del servei es fa càrrec de la subsanació immediata d'aquest, assumint la responsabilitat absoluta dels fets i els seus efectes.

d) Avaluació de les tasques del servei

Els treballs s'avaluen diàriament, però això no es suficient. Manca la sistematització dels procés d'avaluació del servei, en el qual haurien de participar tots els seus membres, baix la direcció de la cap del servei. Aquesta hauria de preparar un document anual d'avaluació per àrees de treball, prèvia determinació dels seus objectius a curt, mitjà i llarg termini. Aquest document d'avaluació anual hauria de presentar-se a la Gerència de la universitat i, naturalment, tot aquest procés gaudiria de més acceptació i efectivitat si la resposta de la Gerència al resultat anual de la avaluació de treballs del servei es materialitza, de tant en tant, amb una gratificació econòmica o amb un augment de nivell o de complement específic a distribuir per la pròpia cap del servei entre els membres d'aquest. La proposta podria dur aparellada els següents resultats:

- Treballar per objectius
- El reconeixement de la Gerència i el coneixement anual dels resultats per àrees de treball i fins i tot per persones.
- El enfortiment de la cap del servei front a seu personal quan a la seva capacitat de decisió
- Major motivació i estímul del personal
- Millor qualitat del servei
- Augment de la producció sistematitzada

e) Execució dels treballs propis de la caporalia del servei

La cap del servei executa las tasques que són de la seva competència, no obstant , en ocasions, aquestes són assumides pels seus superiors jeràrquics. Per exemple:

- El Gerent/ Vicerector demanen directament pressuposts a les empreses externes .
- Volen decidir , per exemple, el lloc on s'ha d'instal·lar una cabina pública de telèfons.
- Es posen en contacte directament amb un concessionari de serveis al qual li transmeten una instrucció, sense coneixement de la cap del servei.

- Transmeten instruccions directament als col·laboradors de la cap del servei, sense el coneixement d'aquesta.

Aquestes actuacions directes són comprensible. Naturalment obeeixen a la preocupació i a la pressió que suporten els òrgan dirigents. No obstant, i respectant en tot cas la seva actitud, fruit de la preocupació per oferir un bon servei, crean, sense voler, una certa confusió a la cap del servei, respecte del contingut de les seves competències. La cap del servei hauria que tenir més llibertat de decisió, òbviament , rendint comptes , en tot moment, davant els seus superior jeràrquics i atenguent les seves peticions i sugerències.

f) Model de direcció de la cap dels SCPI

Exerceix un lideratge tal vegada excessivament marcat, assumint absolutament totes les seves responsabilitats.

Està necessitada d'un ajut a nivell de càrrecs intermitjos (caps de secció) per a poder delegar determinades tasques i poder formar un equip d'ajut a la caporalia.

Té perfecte coneixement de totes les ares de treball i de les tasques que se estan realitzant.

Darrerament està més dedicada al les tasques relacionades en l'Infraestructura i Unitat Tècnica que a altres àrees de treball de la seva competència.

Els resultats que se obtenen del servei en general són bons.

Es exigent respecte a la qualitat de la feina, tant a nivell formal com de contingut.

Es ordenada i sistemàtica, en la mida de les seves possibilitats

El seu caràcter i temperament és fort, no obstant, és tolerant amb els temes personals

PUNTS FORTS

- Lideratge indiscutible
- Coneix totes les branques dels servei en profunditat
- Exporta una bona imatge del servei
- Accessibilitat i comprensió dels problemes personals
- Defensa del personal adscrit al servei
- Assumpció de la responsabilitat sense paliatius

PUNTS DÈBILS

- Limitació de les seves competències
- Per la part que li correspon hauria de preocupar-se més per la motivació del seu personal.
- Valora determinades tasques i persones per damunt d'altres, fent així que no s'aprofiti tot el potencial de cada persona.

PROPOSTES DE MILLORA

- Estudi en profunditat de les necessitats de les àrees de treball
- Redistribució de la càrrega de treball
- El.laboració d'un pla d'avaluació de les tasques per àrees de treball
- Ampliació de la seva competència en matèria de personal
- Més amplia llibertat d'actuació en les seves tasques
- Dotació de càrrecs intermitjos per a la formació d'un equip d'ajut a la cap del servei.

IX. RESULTAT DE LES ENQUESTES

A) PERSONAL SCPI

ANÀLISI DE LES RESPOSTES A L'ENQUESTA D'AVALUACIÓ DEL SERVEI DE CONTRACTACIÓ, PATRIMONI I INFRAESTRUCTURA

UNIVERS: 21 treballadors del SCPI
ENQUESTES REPARTIDES: 17
ENQUESTES EMPLENADES: 15

VALORACIÓ DE LES RESPOSTES:

1. Totalment en desacord
2. Majoritàriament en desacord
3. Indecís, meitat i meitat
4. Majoritàriament d'acord
5. Totalment d'acord
6. No tenc criteri
7. No ho sap, no contesta

EXPLICACIÓ DELS ESTADÍSTICS UTILITZATS:

La MITJANA, mitjana aritmètica o valor mitjà. Mesura la tendència central d'un conjunt de valors d'una variable, que resulta de la suma d'aquests valors dividida pel seu nombre.

La MODA és la mesura de la tendència central que és igual al valor més freqüent d'una variable respecte als valors que l'envolten. És el valor de la variable que més vegades es repeteix

ELS TRES PARÀMETRES SEGÜENTS ENS DONEN IDEA DE LA DISPERSIÓ DE LES RESPOSTES:

La DESVIACIÓ ESTÀNDARD (STD) o desviació típica és una mesura de la dispersió que és igual a l'arrel quadrada positiva del valor de la variància. Es troba per aquest procediment:

- Calculam la diferència entre cada element i la mitjana
- L'elevam al quadrat, amb la qual cosa desapareixen els valors negatius
- Multiplicam cada un per la freqüència
- Es divideix pel nombre total de freqüència
- Se'n calcula la rel quadrada

Un valor 0 indicaria una distribució uniforme (iguals freqüències per a cada valor possible, mentre que el valor màxim, 1, indicaria que un dels valors possibles acumula totes les freqüències): QUAN MÉS S'ACOSTA EL SEU VALOR A 1, MÉS DISPERSA ES LA MOSTRA.

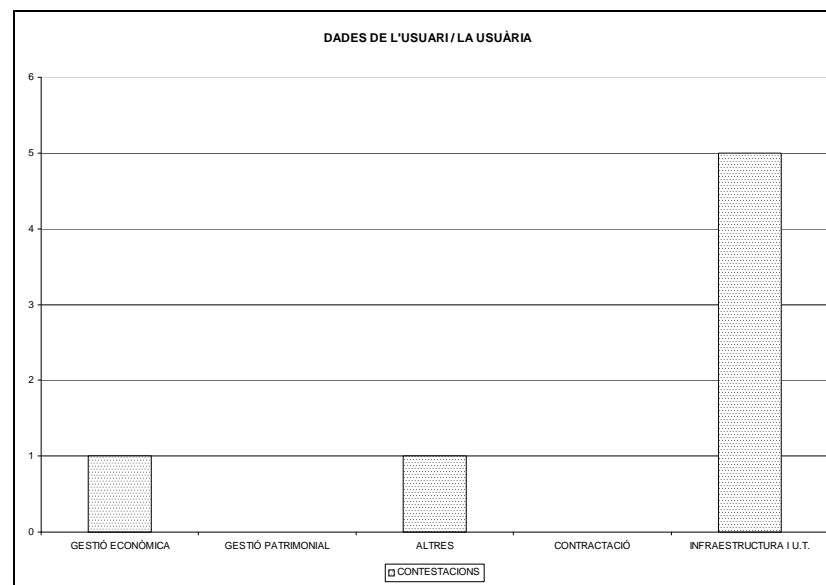
La VARIÀNCIA o desviació quadràtica mitjana és una mesura de la dispersió d'una variable respecte a la seva mitjana aritmètica. És la mitjana de les desviacions al quadrat. VALOR 0 ÉS UNA MOSTRA HOMOGÈNEA; QUAN MÉS AUMENTA EL VALOR, MÉS DISPERSA ÉS LA MOSTRA.

El COEFICIENT DE VARIACIÓ és una mesura de la dispersió adimensional, expressada en percentatge, que resulta de dividir la desviació estàndard per la mitjana aritmètica. EL VALOR 0 CORRESPON A UNA MOSTRA HOMOGÈNEA; QUAN MÉS AUGMENTA, MÉS DISPERSA ÉS LA MOSTRA

PART A. DADES DE L'USUARI / LA USUÀRIA

PREGUNTA 1. Indica en quina àrea o unitat desenvolupau la vostra tasca professional

- S'obtenen només 7 respostes, que suposen un 46.67% de les esperades.
- Aquesta manca de resposta va obeir a un sol motiu:
 - La reacció en contra de la formulació de la pregunta. Pareixia que es vulnerava la premissa bàsica de l'anonimat utilitzant el plantejament de haver de contestar per àrees de treball.



PART B. ORGANITZACIÓ I ESTRATÈGIA DEL SERVEI

B1- ORGANIGRAMA

PREGUNTA 2. Conec l'organigrama del Servei

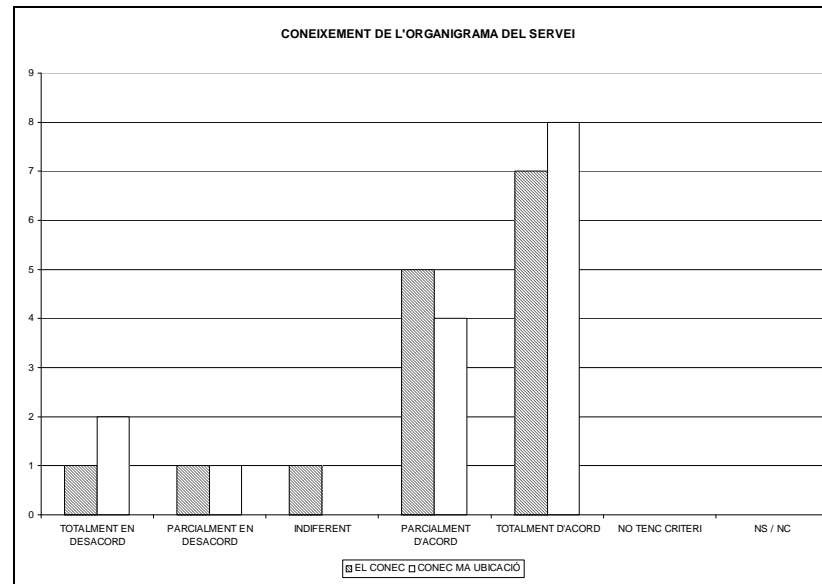
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	1	5,0	4,1	1,2	1,5	30,07

- S'obté un 100% de respostes.
- La mitjana (4,1) ens diu que en general s'està majoritàriament d'acord amb aquesta afirmació, mentre que la major part contesta absolutament d'acord. La gran dispersió és fruit d'una resposta totalment en desacord i una altra indecís, meitat i meitat

PREGUNTA 3. Sé quina és la meva ubicació dins l'organigrama del Servei

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	1	5,0	4,0	1,5	2,1	36,60

- Pot aplicar-s'hi, en general, el comentari a la pregunta anterior, que, per altra banda, resulta coherent
- Sorpren que dins un servei aparentment estructurat qualcú (2) descongui absolutament la seva ubicació dins l'organigrama, però podria mostrar, dins d'aquesta aparent incoherència, una certa concordança amb el desconeixement absolut de l'organigrama evidenciat a la pregunta anterior.
- Així mateix no deixen de sorprendre les petites diferències de coneixement; tal vegada hi ha qui sap perfectament de qui depèn, però desconeix l'organigrama d'altres unitats del SCPI. Pensam que el personal de manteniment pot no conèixer l'organigrama del Servei, degut a que ha sofert varis canvis de dependència funcional durant els darrers cinc anys.



B2. DEFINICIÓ DEL LLOC DE TREBALL I DELS OBJECTIUS INDIVIDUALS

PREGUNTA 4. La descripció del meu lloc de treball està formalitzada en un document

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	1	1,0	1,8	1,5	2,2	80,90

PREGUNTA 5. Dispòs d'un document on consten els objectius del meu lloc de treball

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	1,0	1,8	1,5	2,2	82,71

PREGUNTA 7. He participat en la definició dels objectius del meu lloc de treball

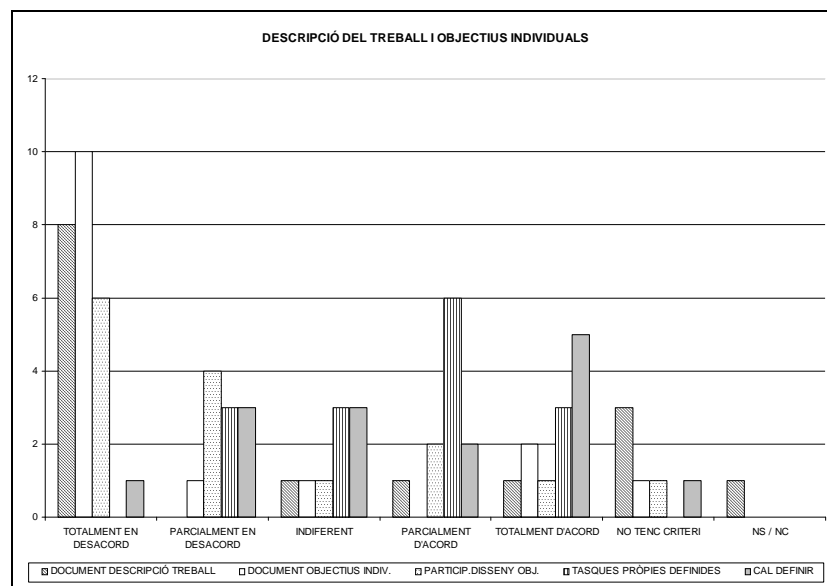
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	1,0	2,1	1,4	1,8	63,03

PREGUNTA 8. Les tasques que jo he de desenvolupar estan ben definides

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	2	4,0	3,6	1,1	1,1	29,32

PREGUNTA 57. Cal definir les tasques i funcions de cada un dels llocs de treball.

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	5	3,5	1,4	1,961538	40,02



- Resulta molt evident que la major part dels enquestats
 - no disposen d'una descripció del seu lloc de treball formalitzada en un document, o
 - desconeixen la seva existència
 - La descripció dels llocs de feina, a part del catàleg, no existeix com a document per a cap lloc de treball de la administració de la universitat.

- El fet que hi hagi respostes en sentit positiu pot obeir a que alguna part del personal sí disposi d'una descripció de les seves tasques, tal vegada pel fet d'ocupar un càrrec o un lloc de treball amb unes responsabilitats molt determinades.
- El mateix pot dir-se, en trets generals, en el referent a l'existència d'un document on constin els objectius del lloc de treball. Els documents que recollien els objectius del servei es varen redactar durant una sèrie d'anys (1990-1997 aproximadament). Eren documents interns que no varen tenir cap repercussió efectiva. La cap del Servei va acabar per no realitzar aquesta tasca atès la manca de recepció per part de la Gerència
- S'aprecia la percepció de que les tasques pròpies estan definides, la qual cosa concorda amb la impressió general d'un servei estructurat, però lo que no existeix són protocols de procediments de treball per àrees administratives. No obstant, hi ha qui opina que ,a més , a part dels protocols de procediments les tasques s'haurien de definir els llocs de treball de forma individualitzada.
- De l'anterior sembla adient pensar que aquestes tasques ja definides podrien descriure's en un document, lligades a objectius.
- Un dels inconvenients que no passen desapercebuts per a assolir la correcta distribució de tasques, descripció de llocs de feina i assignació d'objectius, és la manca de comandaments intermigs, i el fet que hi ha persones que pel seu natural accepten més responsabilitats que les atribuïbles a la seva categoria professional, mentre d'altres es limiten al seu estricte compliment.

B3. CONEIXEMENT DEL TREBALL I DELS OBJECTIUS DEL SERVEI

PREGUNTA 6. La càrrega de treball de les persones del Servei està ben distribuïda

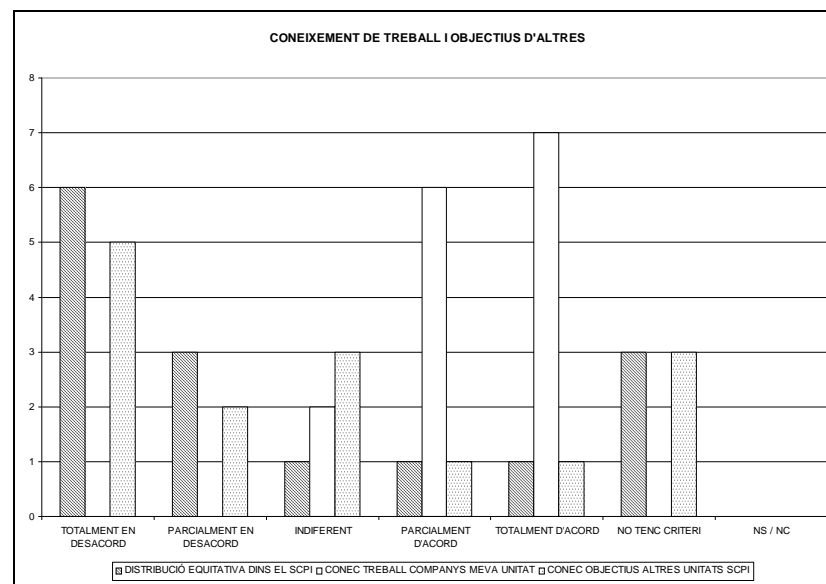
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	1,0	2,0	1,3	1,8	67,42

PREGUNTA 9. Conec el treball que desenvolupen els meus companys dins la meva unitat o àrea

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	3	5,0	4,3	0,7	0,5	16,70

PREGUNTA 10. Conec els objectius que s'han d'assolir a cada una de les altres unitats del SCPI

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	1,0	2,3	1,4	1,8	60,30



- Bon coneixement de les tasques dins la pròpia unitat, no obstant desconeixement dels objectius de la resta de les àrees.
- El conjunt d'aquestes preguntes indica un servei estructurat però amb poca connexió entre les unitats. Ha de tenir-se en compte, per jutjar aquest punt, que aquest servei aglutina un conjunt de tasques que en altres universitats s'encomanen a serveis diferents: servei de contractació, servei de patrimoni, servei d'infraestructures. D'alguna manera es tracta de tres serveis en un, essent les diverses unitats clients de les altres, i aglutinades en una sola cap.

C. RECURSOS

C1. ESPAI DE TREBALL I MATERIAL (EXCEPTE INFORMÀTICA)

PREGUNTA 16. L'espai físic on treball és adequat

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	2	5,0	4,5	0,9	0,8	19,33

PREGUNTA 12. Les condicions ambientals del meu lloc de treball són correctes

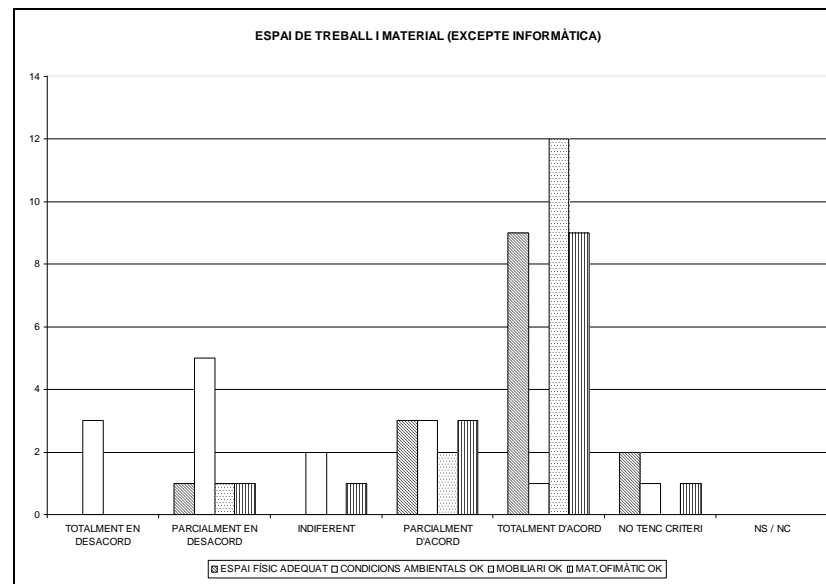
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	2,0	2,6	1,3	1,6	49,93

PREGUNTA 11. El mobiliari del meu lloc de treball és adequat a les tasques que he de realitzar

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	2	5,0	4,7	0,8	0,7	17,50

PREGUNTA 13. Dispòs del material ofimàtic que necessit (material d'escriptori)

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	2	5,0	4,4	0,9	0,9	21,17



- El conjunt de respostes indica satisfacció general amb els recursos de que es disposa, si bé es manifesta una certa insatisfacció amb les condicions ambientals: manca de il·luminació. El Servei està ubicat a la segona planta de l'edifici Son Lledó. Les finestres són molt petites i baixes. El personal ha acusat darrerament problemes visuals (augment de diòptries, irritacions oculars, pèrdua de nivell de visió).
- La més gran dispersió s'observa precisament en la valoració de les condicions ambientals.
- Un cop més ha de tenir-se en compte l'existència de grups de treballadors, especialment de manteniment, que no disposen de les mateixes instal·lacions que la resta, per la feina que fan, i poden haver desvirtuat la qualificació sobre la disponibilitat de material ofimàtic i condicions ambientals, per exemple.

C2. RECURSOS INFORMÀTICS, TALLS D'ELECTRICITAT I XARXA, EFICIÈNCIA

PREGUNTA 14. Estic satisfet/a del rendiment del meu equip informàtic

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	2	5,0	4,0	1,0	1,1	26,11

PREGUNTA 18. Conec i utilitz les diferents possibilitats de les eines informàtiques de què dispòs

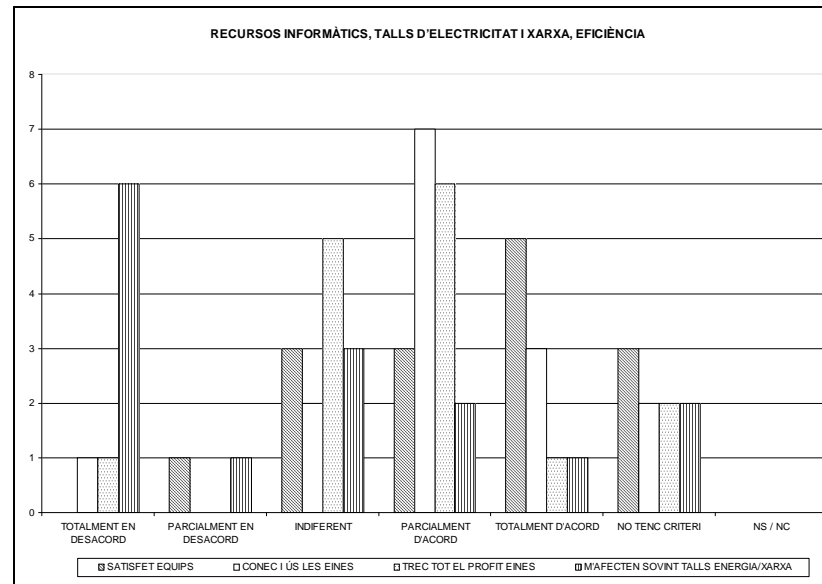
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	4,0	3,8	1,1	1,1	27,77

PREGUNTA 19. Trec tot el profit de les eines informàtiques de què dispòs

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	4,0	3,5	1,0	0,9	27,95

PREGUNTA 15. M'afecten sovint talls de llum/electricitat/xarxa informàtica

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	1,0	2,3	1,4	2,1	62,26

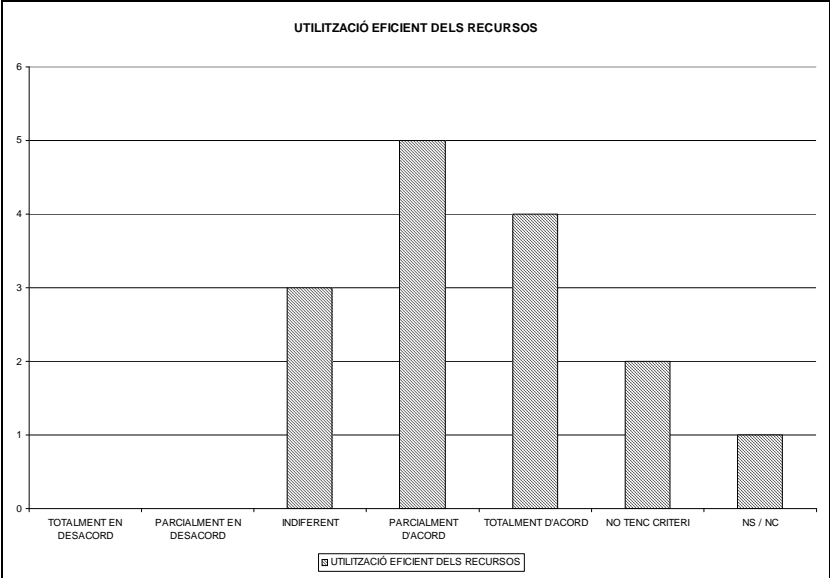


La percepció general és de satisfacció amb els equipaments i eines informàtiques, amb dispersió en quant al rendiment que se'ls treu, tal vegada lligat a diferències de necessitats segons les feines encomanades a cada persona.

C3. UTILITZACIÓ EFICIENT DELS RECURSOS

PREGUNTA 17. Els recursos (d'espai, informàtics, etc.) del SCPI s'utilitzen de manera eficient

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	3	4,0	4,1	0,8	0,6	19,42



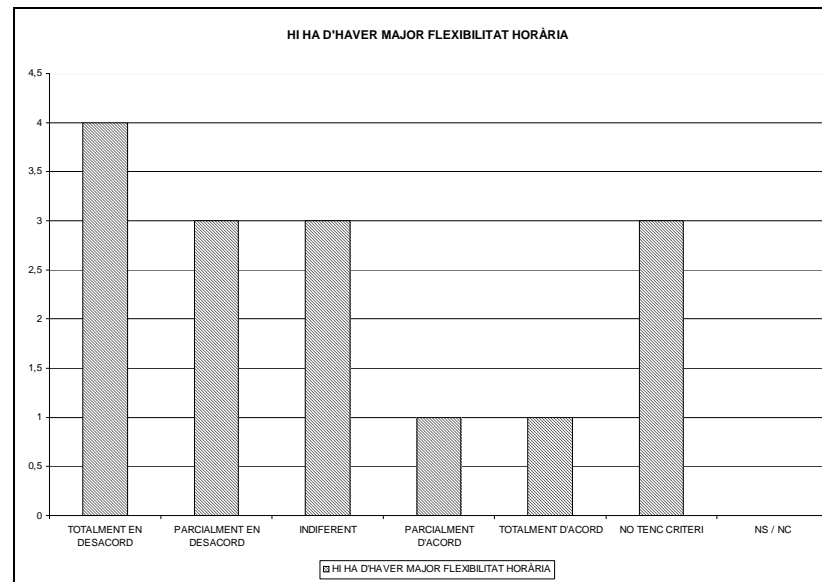
— És evident la impressió generalitzada d'una bona utilització dels recursos

D. LIDERATGE, RELACIONS INTERPERSONALS I COMUNICACIÓ

D1. ADEQUACIÓ DELS HORARIS

PREGUNTA 20. Hi ha d'haver una major flexibilitat en els horaris de treball

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	1,0	2,3	1,3	1,7	55,83



- En general hi ha satisfacció amb els horaris; els casos que apunten el contrari poden obeir a:
 - les característiques de la seva feina
 - necessitats personals

D2. LA CAP DEL SERVEI

PREGUNTA 21. La meva relació amb la cap del SCPI és ocasional, per a demandes de permisos, etc.

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	1	1,0	2,2	1,8	3,3	84,44

PREGUNTA 22. La meva relació amb la cap del SCPI és fluida

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	1	5,0	3,1	1,6	2,7	52,40

PREGUNTA 24. S'observa una implicació personal de la cap del Servei en la millora de la qualitat

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	1	5,0	3,7	1,5	2,2	40,45

PREGUNTA 26. La cap del Servei m'ajuda a posar en marxa les iniciatives per millorar el treball

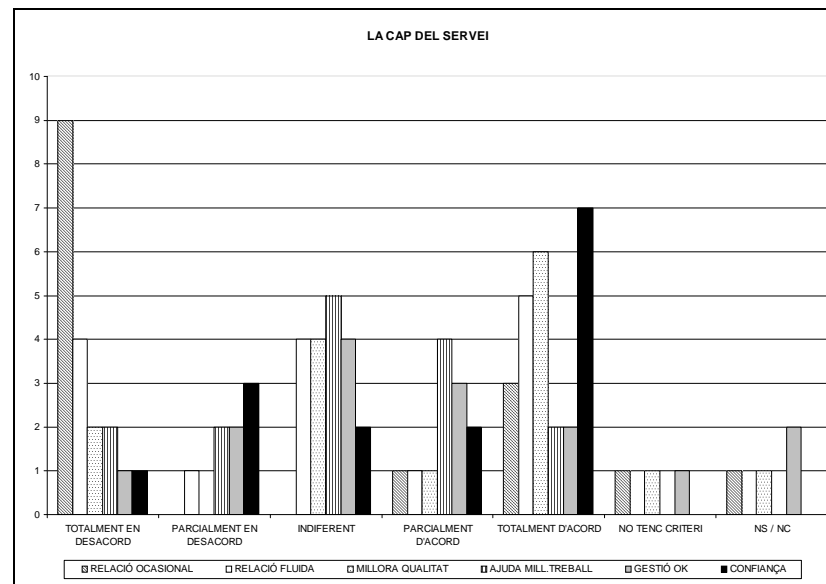
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	1	3,0	3,1	1,2	1,6	39,76

PREGUNTA 29. Estic satisfet/a de la gestió de la direcció del SCPI

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
13	6	1	3,0	3,3	1,2	1,5	37,40

PREGUNTA 32. Tenc confiança suficient en la cap del SCPI per demanar ajuda

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	1	5,0	3,7	1,4	2,1	38,51



- La valoració és dispersa, i en general positiva, si bé destaca una majoria que opina que la seva relació no és ocasional, la qual cosa confirma la impressió d'un macro-servei amb un gran intervencionisme, una gran implicació per part de la cap. La diversitat de valoració pot obeir, un cop més, a:
 - diferents llocs de feina, en alguns dels quals la relació amb la cap no es du a terme perquè és directa amb els responsables de cada àrea.
 - la cap del servei ha respost aquestes preguntes referides al gerent com a cap immediat
- Es reconeix la implicació de la cap del servei amb la millora de la qualitat
- EL tracte amb la cap del servei és molt diferent, probablement en funció de les seves responsabilitats i de les feines que duen a terme

D3. CAPS IMMEDIATS

PREGUNTA 25. S'observa una implicació personal del responsable de la meva àrea en la millora

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	5,0	3,6	1,5	2,3	41,29

PREGUNTA 27. El/La responsable de la meva àrea m'ajuda a posar en marxa les iniciatives per millorar el treball

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
13	6	1	4,0	3,6	1,3	1,7	35,37

PREGUNTA 30. Estic satisfet/a de la gestió del meu/de la meva cap immediat/a

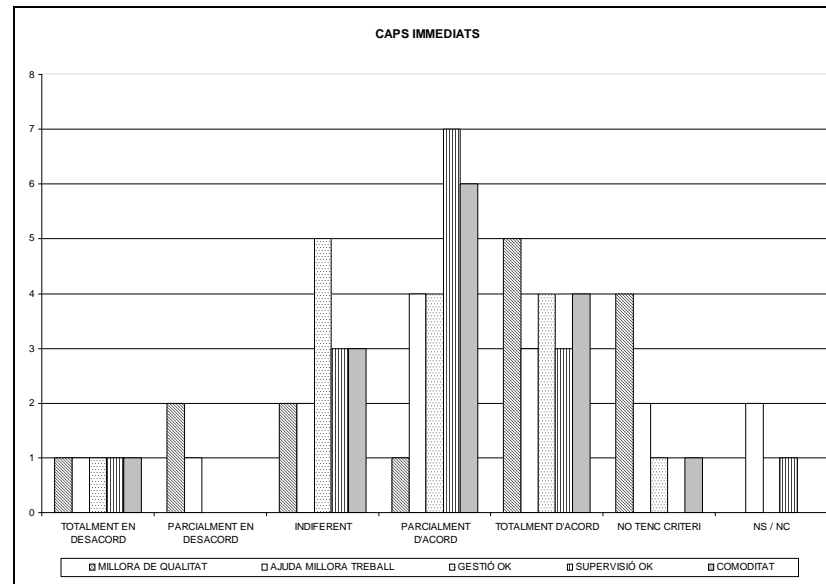
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	3,0	3,7	1,1	1,3	30,66

PREGUNTA 31. La supervisió de la meva feina és correcta i adequada

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	5	1	4,0	3,8	1,1	1,1	27,76

PREGUNTA 34. Em sent còmode/a en la relació amb els meus caps immediats

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	4,0	3,9	1,1	1,2	28,50



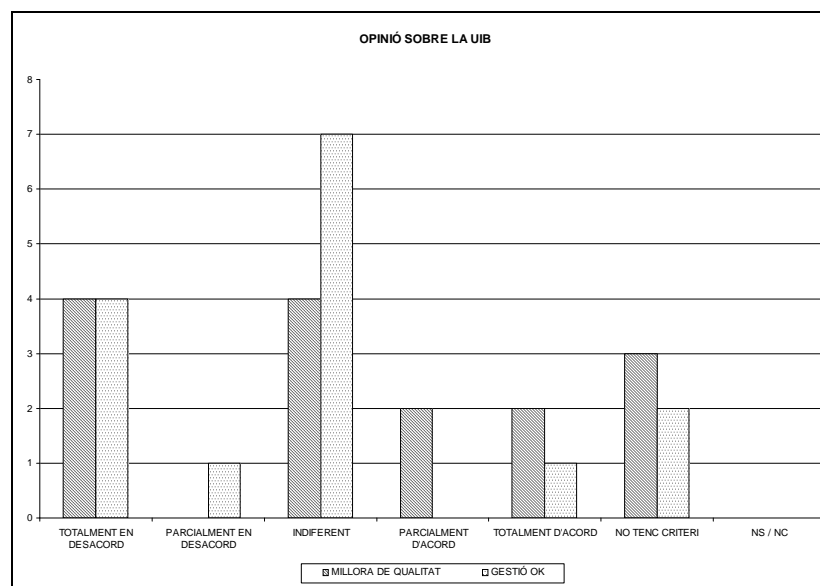
- Si bé hi ha una lleugera tendència generalitzada de satisfacció, hi ha dispersió en les valoracions, atribuïbles, entre d'altres, a les diferents persones que actuen com a caps immediats: aquí són considerats caps el gerent, la cap del servei i els caps de cada unitat o àrea del servei.
- S'observa una major satisfacció en la gestió i supervisió de la feina, així com la relació amb els caps immediats, en canvi menys satisfacció en la implicació per part dels caps immediats en la millora de cada una de les àrees de gestió.

PREGUNTA 23. Puc observar un compromís de la UIB en la millora de la qualitat del SCPI

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	3,0	2,8	1,5	2,3	53,91

PREGUNTA 28. Estic satisfet/a de la gestió de la UIB

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	3,0	2,5	1,2	1,4	48,68



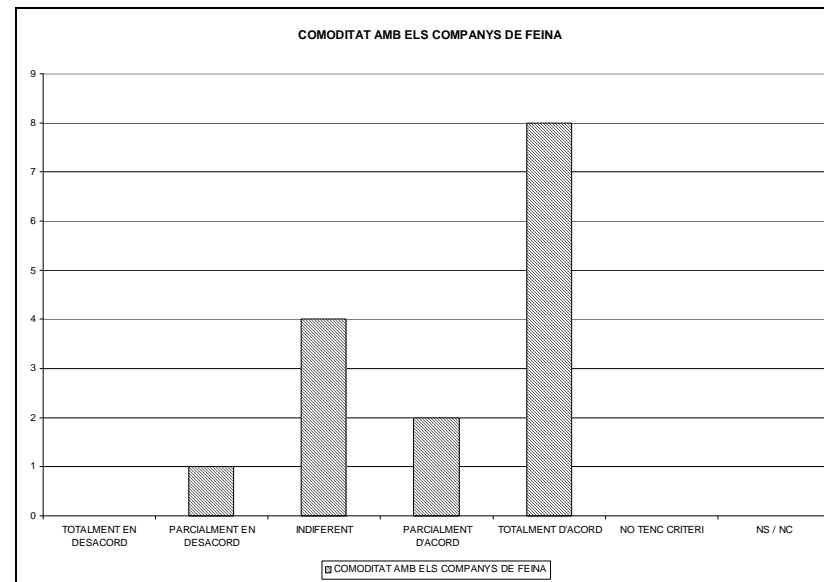
— Podríem dir que el personal no percep un compromís en la millora de la qualitat del SCPI. La Universitat s’ha plantejat la millora de la qualitat del servei a nivell teòric. De fet en aquests moments estem redactant un informe d’autoavaluació en l’objectiu, en principi, de millorar la gestió d’aquest Servei. No obstant, a nivell pràctic i atès el dia a dia de la gestió administrativa, els impediments formals i en alguns casos polítics ens produeixen una sèrie de disfuncions imprevistes que no contribueixen en absolut a la millora del servei, sinó el contrari, identifiquen els processos, ens fan , en alguns casos duplicar les feines i, per tant transmeten una imatge immerescuda del Servei.

- La indiferència que es reflecteix a l'enquesta és fruit del desconeixement que té el personal respecte de la gestió dels altres serveis de la Universitat. Per exemple és generalitzat el desconeixement que té el personal del SCPI respecte de l'elaboració d'un Pla estratègic i dels aspectes més destacables d'aquest Pla. Manca, per tant informació, en general tant sobre la gestió com sobre les línies mestres de la Universitat.

D5. ELS COMPANYS

PREGUNTA 33. Em sent còmode/a amb els meus companys de feina

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	2	5,0	4,1	1,1	1,1	25,65

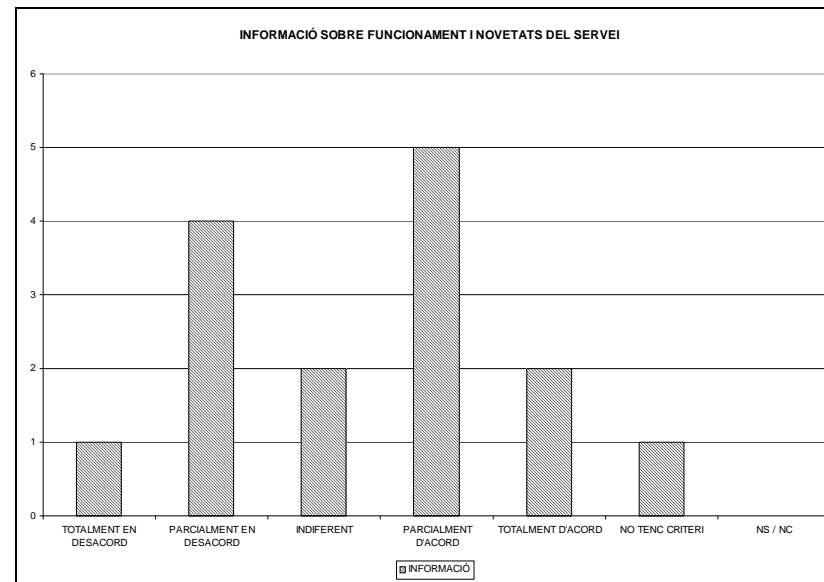


— S'evidencia una gran majoria de satisfacció amb la relació amb els companys

D6. INFORMACIÓ

PREGUNTA 35. Estic ben informat/ada del funcionament, novetats, etc., del SCPI

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	4,0	3,2	1,3	1,6	38,93



— La dispersió registrada pot obeir a que la informació es proporioni en funció de la responsabilitat o d'altres característiques.

D7. MILLORA DE LA QUALITAT

PREGUNTA 23. Puc observar un compromís de la UIB en la millora de la qualitat del SCPI

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	3,0	2,8	1,5	2,3	53,91

PREGUNTA 24. S'observa una implicació personal de la cap del Servei en la millora de la qualitat

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	1	5,0	3,7	1,5	2,2	40,45

PREGUNTA 26. La cap del Servei m'ajuda a posar en marxa les iniciatives per millorar el treball

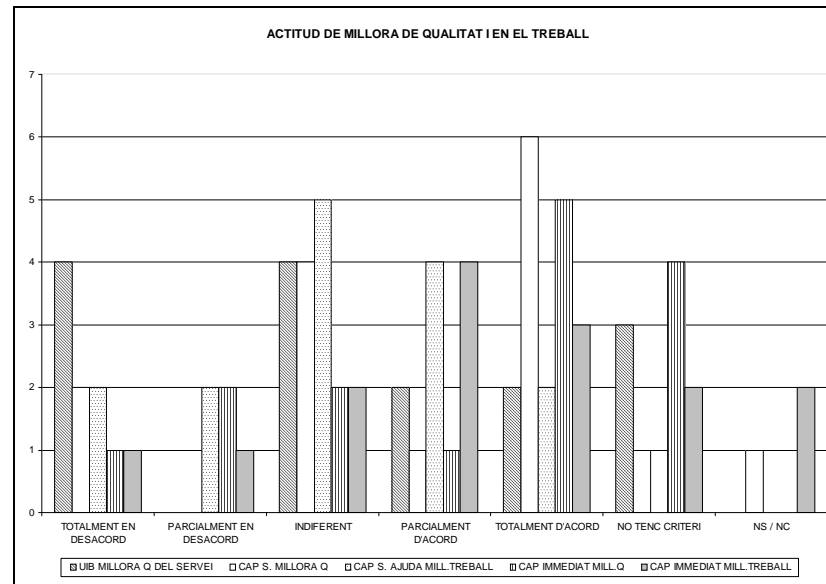
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	1	3,0	3,1	1,2	1,6	39,76

PREGUNTA 25. S'observa una implicació personal del responsable de la meva àrea en la millora

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	5,0	3,6	1,5	2,3	41,29

PREGUNTA 27. El/La responsable de la meva àrea m'ajuda a posar en marxa les iniciatives per millorar el treball

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
13	6	1	4,0	3,6	1,3	1,7	35,37



- Es té un concepte de baixa implicació de la UIB en la millora de la qualitat, mentre que aquest punt és un dels forts de la cap del servei i una mica menys accentuat en el cas dels caps immediats, amb totes les salvetats esmentades abans.
- La implicació en els processos de millora del treball té una valoració molt dispersa, lleugerament positiva. De bell nou ha de tenir-se en compte que es jutgen persones diferents dins el mateix epígraf: “cap immediat” abasta des d’un cap de negociat al gerent.
- Veure apartats anteriors referits a aquest aspecte de l’enquesta.

E. PROCESSOS

E1. DOCUMENTACIÓ I INDICADORS

PREGUNTA 36. Els processos gestionats al SCPI estan documentats

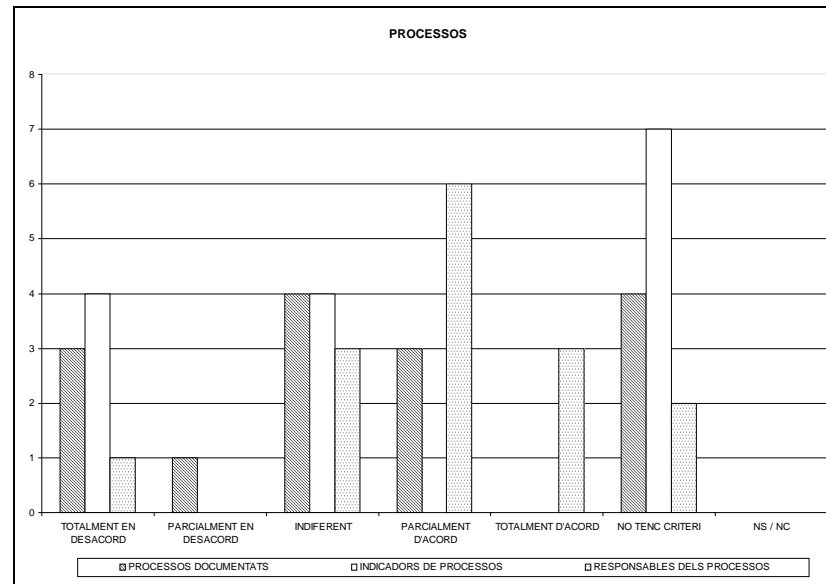
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	3,0	2,6	1,2	1,5	45,75

PREGUNTA 38. Al SCPI es mesuren, periòdicament, els indicadors de funcionament dels processos

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	6,0	2,0	1,1	1,1	53,45

PREGUNTA 37. Sé qui és el responsable de cada procés

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	4,0	3,8	1,1	1,2	28,97



- Actualment els processos de gestió no estan documentats i d'aquí el resultat de aquesta pregunta a l'enquesta.
- Respecte a la mesura dels indicadors no es fa de forma explícitament documentada, si no que es fa dia a dia un seguiment de les tasques del Servei per cada un dels responsables de les àrees corresponents , intentant millorar progressivament els procediments de treball.
- En general, es coneixen els responsables de cada procés i estranya de el fet de que hi hagi persones que no coneguin els responsables de cada procés .de gestió del Servei.

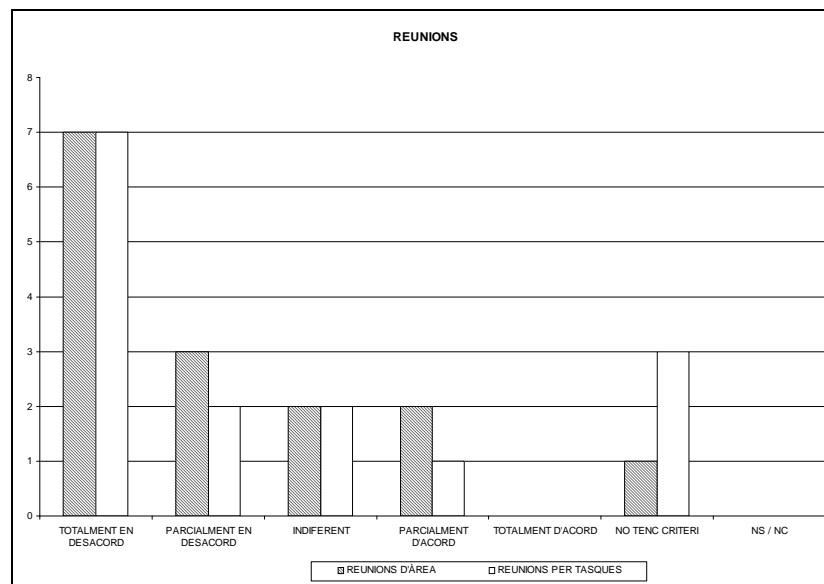
E2. REUNIONS

PREGUNTA 39. Es fan reunions estructurades entre el personal de la meua unitat o àrea

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	1,0	1,9	1,1	1,3	59,17

PREGUNTA 40. Es fan reunions estructurades amb persones que desenvolupen la meua mateixa tasca

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	1,0	1,8	1,1	1,1	60,30



—El Servei considera que es fan reunions estructurades quan aquestes són necessàries. L'àrea d'Infraestructura es reuneix periòdicament (un cop per setmana). No obstant, no hi ha reunions estructurades amb la resta de les àrees de gestió perquè consideram que no és necessari fer-les estructuradament, si no només quan realment es convenient reunir-se.

E3. INFORMACIÓ

PREGUNTA 35. Estic ben informat/ada del funcionament, novetats, etc., del SCPI

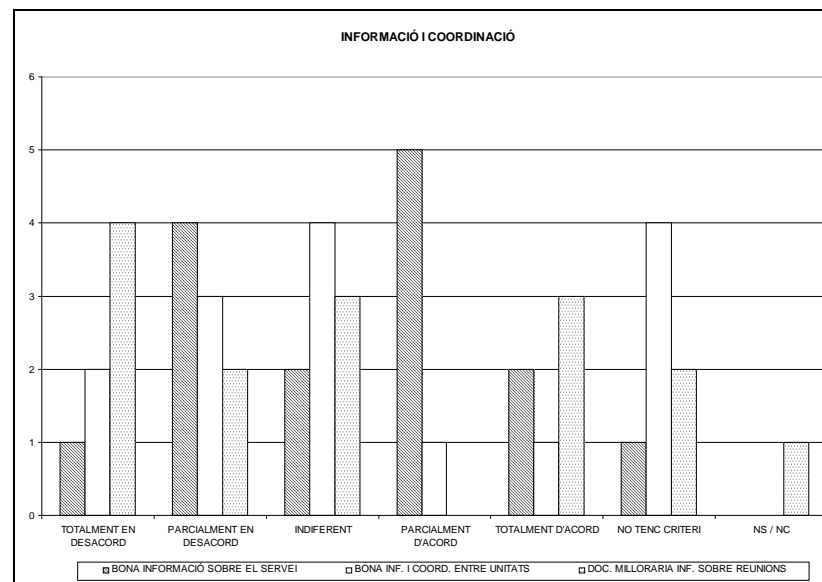
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	4,0	3,2	1,3	1,6	38,93

PREGUNTA 41. Crec que està assegurada la informació i la coordinació entre les diferents unitats

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	3,0	2,6	1,2	1,5	45,75

PREGUNTA 42. M'ajudaria a estar millor informat/ada de les reunions si hi hagués constància escrita

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	1	1,0	2,7	1,6	2,6	60,54



- La visió que es té sobre la coordinació és negativa, mentre que és millor la impressió sobre la informació. Per altra banda, predomina la indiferència respecte a que la existència de constància escrita milloraria la informació sobre les reunions.

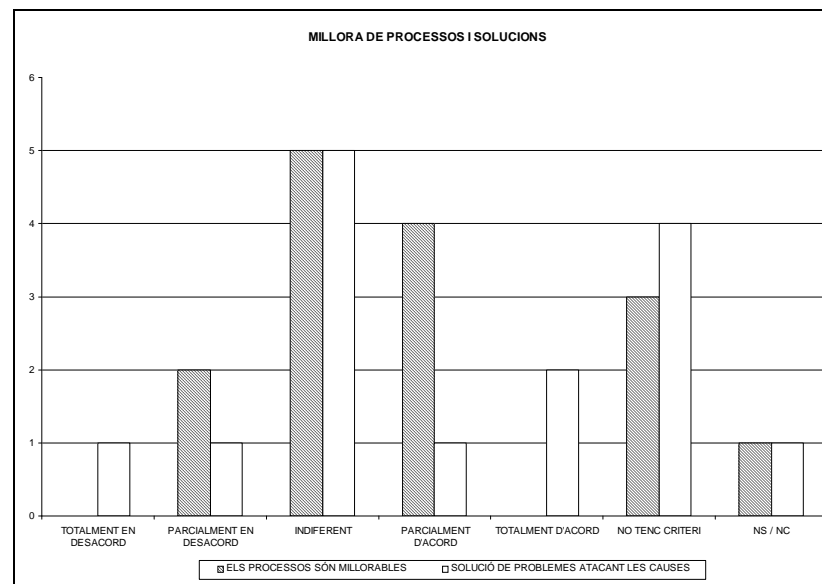
E4. MILLORES

PREGUNTA 43. Els processos en els quals particip són fàcilment millorables

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	2	3,0	3,2	0,8	0,6	23,60

PREGUNTA 44. Normalment els problemes se solucionen atacant-ne les causes

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	1	3,0	3,2	1,2	1,5	38,41



- Les respostes majoritàries són d'indiferència; la dispersió, essent elevada, és menor que en altres apartats.
- Hi ha qui opina que la indiferència pot ser deguda a la falta de motivació o més bé a la relaxació que tal vegada deriva de les condicions de privilegi que hem de reconèixer que tenim tots els funcionaris.

F. RESULTATS EN LES PERSONES I FORMACIÓ DEL PERSONAL

F1. MOTIVACIÓ

PREGUNTA 45. Em sent valorat/ada pels meus superiors a la UIB

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	4,0	2,8	1,3	1,8	47,19

PREGUNTA 46. M'agrada i m'interessa la meva feina

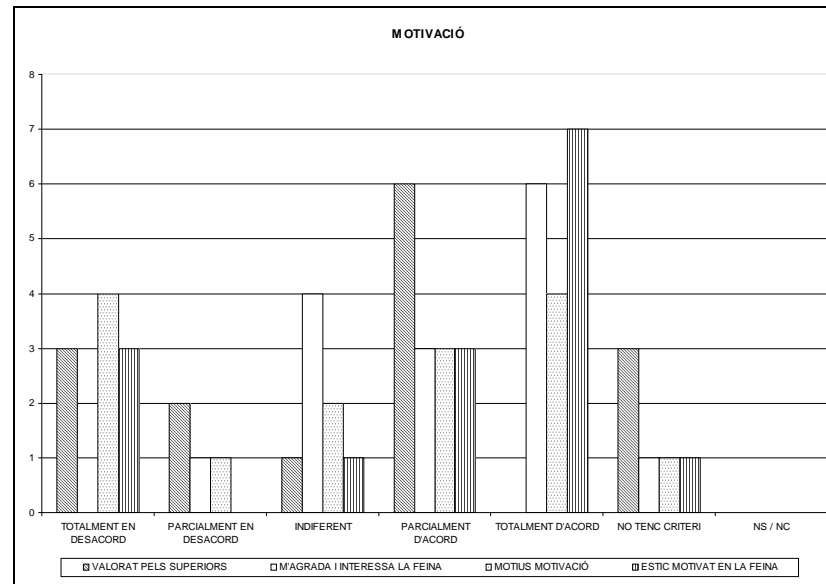
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	2	5,0	4,0	1,0	1,1	25,94

PREGUNTA 47. La meva motivació es fonamenta en la valoració, la promoció o els incentius

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	5,0	3,1	1,7	2,7	52,74

PREGUNTA 48. Independentment d'incentius i promocions, estic motivat/ada en la feina

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	5,0	3,8	1,6	2,6	42,94



— Les modes obtingudes mostren una gran majoria (dues terceres parts) de persones satisfetes amb la feina que fan al SCPI.

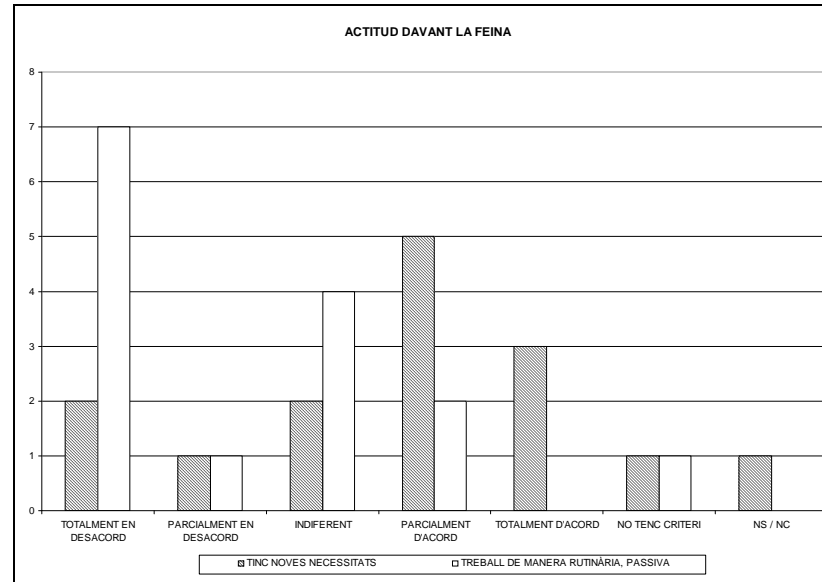
F2. ACTITUD DAVANT LA FEINA

PREGUNTA 49. El meu grau d'implicació en la feina evoluciona de manera que tenc noves necessitats

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	1	4,0	3,5	1,4	1,9	40,19

PREGUNTA 50. Faig la feina d'una manera rutinària i passiva

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	1,0	2,1	1,2	1,5	58,25



El conjunt de les dues preguntes, tot i tenint en compte la molt elevada dispersió, indica inquietud davant la feina i ganes de millora, per la majoria dels enquestats. La diversitat de tasques que es duen a terme dins aquest servei que agrupa el que a altres universitats són tres serveis diferenciats, pot influir en la gran variabilitat de respostes.

F3. RENDIMENT

PREGUNTA 51. Puc treure més rendiment de les meves capacitats

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	3	5,0	4,3	0,9	0,7	19,84

PREGUNTA 52. Crec que puc fer més feina de la que faig

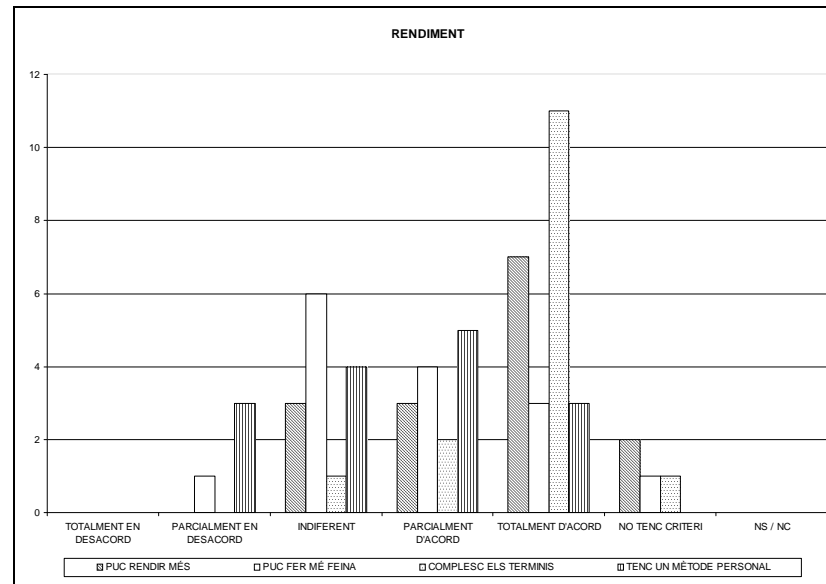
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	2	3,0	3,6	0,9	0,9	25,50

PREGUNTA 53. Complec els terminis determinats d'execució de la feina que depèn de mi

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	3	5,0	4,7	0,6	0,4	12,97

PREGUNTA 54. Tenc un mètode personal per desenvolupar les tasques que tenc assignades (inclou la creativitat, l'eficàcia, la comoditat, la millor manera, etc.)

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	2	4,0	3,5	1,1	1,1	30,00



- La pròpia consideració dels enquestats sobre les seves capacitats i la seva feina és bona, hi ha un sentiment de suficiència per a la feina encomanada.
- En la qüestió de compliment dels terminis, el relativament baix coeficient de variació —dins els elevats valors registrats al llarg de l'enquesta— confirma un cop més que es tracta d'un servei on les feines estan ben organitzades, amb responsabilitats assignades i amb un compromís dels treballadors amb la feina encomanada.

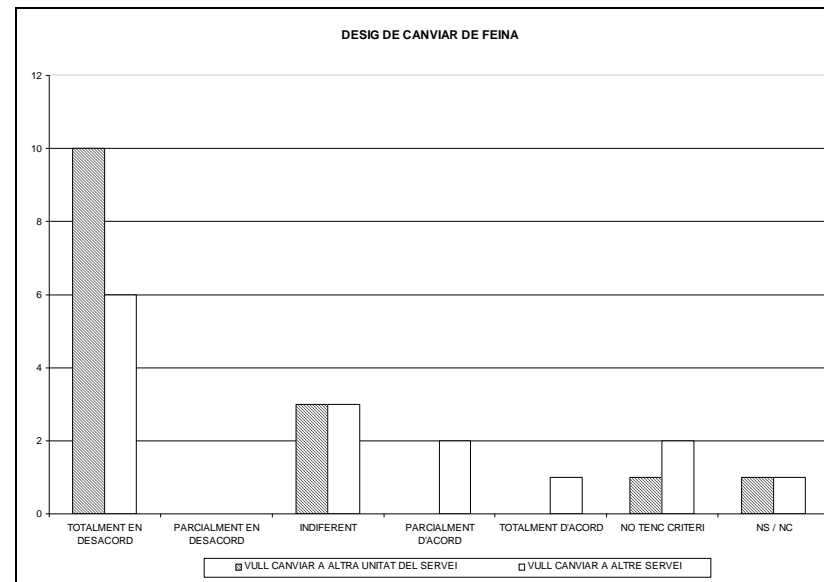
F4. CANVI DE FEINA

PREGUNTA 55. M'agradaria canviar de feina en una altra unitat o àrea del SCPI

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	1	1	1,46	0,88	0,77	60,01

PREGUNTA 56. M'agradaria canviar de feina en un altre servei de la U.I.B.

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	1	1	2,33	1,5	2,24	64,18



La gran majoria voldria romandre a la mateixa unitat, no obstant, hi ha una persona que vol abandonar el servei.

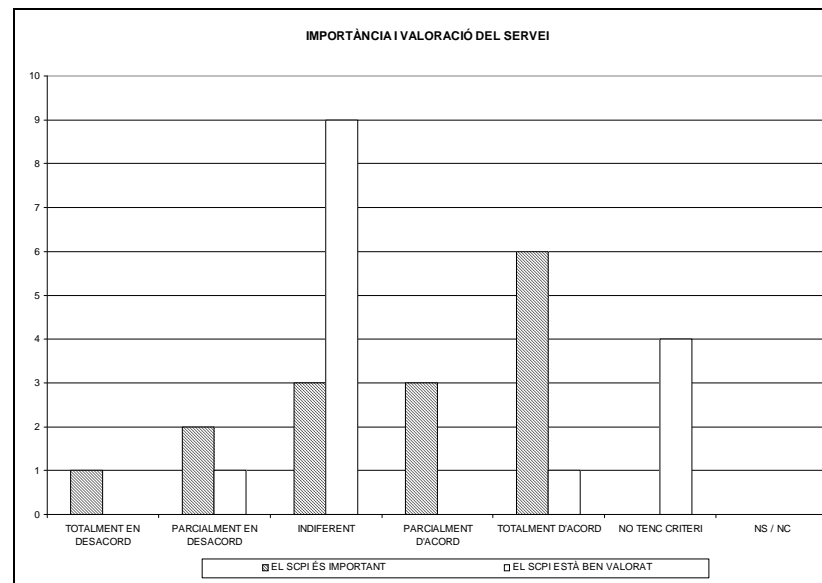
F6.VALORACIÓ DEL SERVEI

PREGUNTA 58. A partir de les demandes que rep a la meua feina diària, constata la importància i la utilitat del SCPI dins la comunitat universitària

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	1	5	3,73	1,33	1,78	35,75

PREGUNTA 59. Crec que la tasca realitzada al SCPI està suficientment valorada en el si de la U.I.B.

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	2	3	3,09	0,7	0,49	22,67



— Hi ha un sentiment de coneixement de la importància del servei i una sensació de que no és prou valorada la seva feina per part de la resta de la organització.

F7. CURSOS DE FORMACIÓ

PREGUNTA 60. Consider adients per a la formació professional del personal els cursos del Pla de formació de la U.I.B.

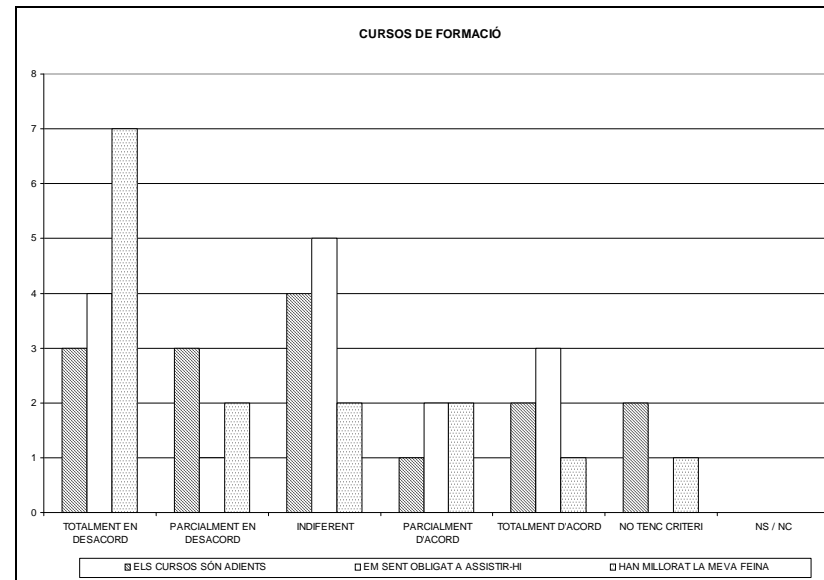
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	3	2,69	1,38	1,89	51,16

PREGUNTA 61. Em sent obligat/ada a assistir als cursos del Pla de formació de la UIB, tant si m'interessen com si no

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	1	3	2,93	1,49	2,21	50,67

PREGUNTA 62. Consider que ha millorat el desenvolupament de la meva feina el fet d'haver assistit a cursos del Pla de formació de la U.I.B.

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	1	2,14	1,41	1,98	65,63



- En aquest punt cal reflexionar sobre la necessitat de realitzar cursos per tal d'incrementar els punts de l'apartat de mèrits per optar a una millora de les condicions laborals mitjançant concursos i oposicions. L'enorme dispersió, un cop més, pot obeir a les molt diferents categories professionals, feines i unitats corresponents a cada enquestat.
- Els cursos oferts generen globalment indiferència i es considera mínima la seva aportació a la millora de la feina diària.

G. RESULTATS EN ELS USUARIS

G1. ELS COL·LECTIUS

PREGUNTA 63. El SCPI compleix les expectatives i necessitats que tenen els professors que en són usuaris

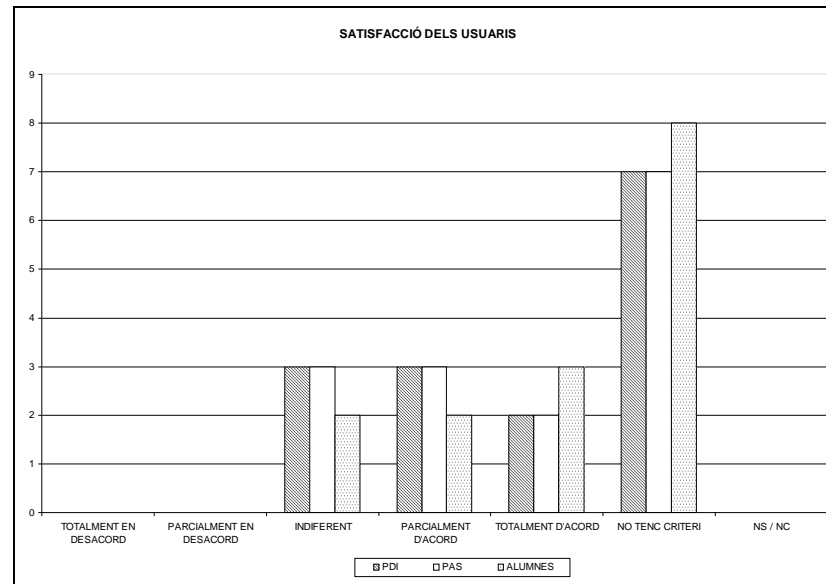
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	3	6	3,87	0,83	0,70	21,54

PREGUNTA 64. El SCPI compleix les expectatives i necessitats que tenen els PAS que en són usuaris

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	3	6	3,87	0,83	0,70	21,54

PREGUNTA 65. El SCPI compleix les expectatives i necessitats que tenen els alumnes que en són usuaris

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	3	6	4,14	0,9	0,81	21,72



Aquest bloc és un dels que menys dispersió presenta, si bé una gran majoria constata no tenir criteri per contestar, un cop més atribuïble al gran espectre que abasta l'enquesta, tant en quant a categoria professional, com diverses unitats, tracte amb el públic o no, etc.

G2. SATISFACCIÓ DE LA MEVA FEINA

PREGUNTA 66. Percep que l'usuari surt satisfet del servei que jo oferesc

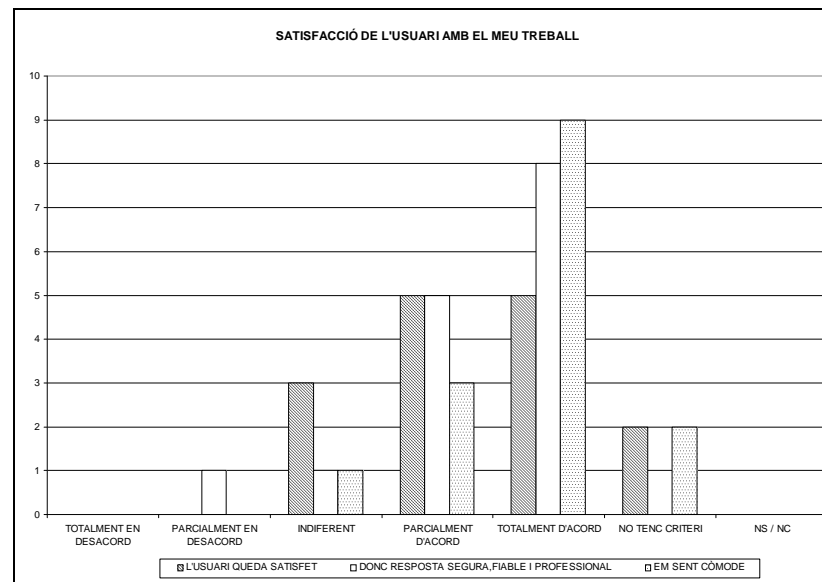
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	3	4	4,15	0,8	0,64	19,27

PREGUNTA 67. Amb els mitjans i coneixements de què dispòs, tenc un cert grau de seguretat i la meva resposta és fiable i professional

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	5	2	5	4,33	0,9	0,81	20,76

PREGUNTA 68. Em sent còmode/a en la relació amb l'usuari

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	3	5	4,62	0,65	0,42	14,09



- L'autoqualificació és un cop més bona, donant una imatge de professionalitat i comoditat amb la feina que es du a terme. Els resultats es troben prou agrupats com per donar una idea de consistència en aquest bloc.

G4. FACILITATS PER A L'USUARI

PREGUNTA 69. Existeix un bon sistema de queixes i suggeriments

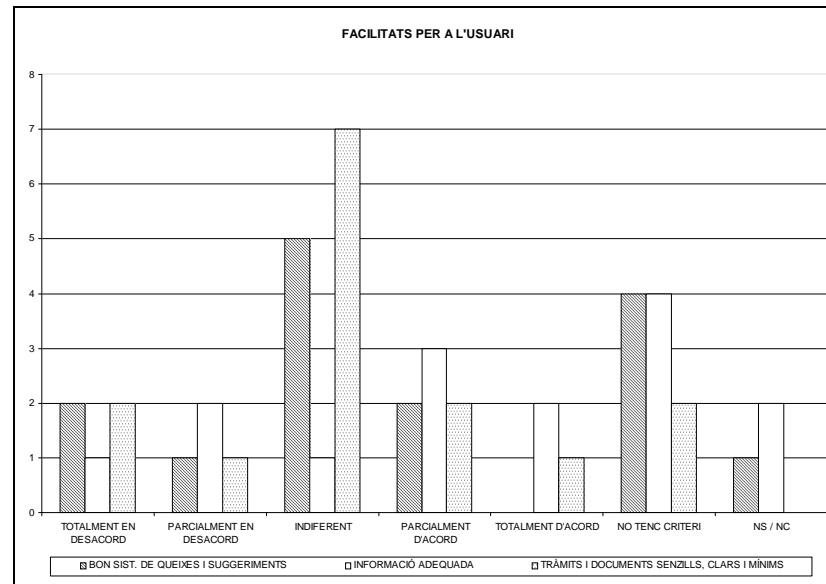
Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
14	6	1	3	2,7	1,06	1,12	39,24

PREGUNTA 70. S'ofereix a l'usuari la informació adequada respecte dels serveis que oferim

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
13	6	1	6	3,33	1,41	2,00	42,43

PREGUNTA 71. Els tràmits i la documentació són senzills, clars i només els necessaris

Respostes	Valor màxim	Valor mínim	Moda	Mitjana	STD	Variància	CV
15	6	1	3	2,92	1,12	1,24	38,15



- Hi ha dispersió elevada en quant a la consideració sobre l'existència d'un sistema de recollida de queixes i suggeriments. Tal vegada hi ha confusió entre l'existència a la UIB d'un sistema de bústies de suggeriments i l'orientació de la pregunta cap a recollir queixes i suggeriments al mateix servei.
- Si bé la dispersió és més reduïda en quant als tràmits i documentació, majoritàriament la resposta obtinguda és de indiferència

B) USUARIS

Taula 1**Indicau a quin grup d'usuaris pertany**

	Freqüència	% s/total
personal docent, professor/a que no ocupa un càrrec de gestió	2	8,33
personal docent, professor/a que actualment ocupa un càrrec de gestió	2	25,00
personal d'administració i serveis sense un càrrec de direcció	2	8,33
personal d'administració i serveis amb un càrrec de direcció	11	45,83
alumne/a	1	4,17
empreses	2	8,33
TOTAL	24	100,00

Taula 2**Indicau el servei o la prestació que demana o utilitza majoritàriament**

	Freqüència	% s/total
remodelació d'espais i/o obres menors, en general	1	11,11
instal·lacions (elèctriques, informàtiques, de climatització...)	0	0,00
serveis (trasllats, accions de telefonia, trasllats o retirada de material...)	1	11,11
suministres (mobiliari, equipament d'oficina, equipament informàtic...)	2	22,22
indistintament utilitzo tots els serveis o prestacions	5	55,56
TOTAL	9	100,00

Taula 3**Indicau l'edifici en el qual realitzau majoritàriament el vostre treball**

	Freqüència	% s/total
Son Lledó	8	36,36
Guillem Cifre de Colònya	2	9,09
Anselm Turmeda	1	4,55
Guillem Colom C.	4	18,18
Mateu Orfila	3	13,64
Ramon Llull	1	4,55
Sa Riera	3	13,64
TOTAL	22	100,00

Taula 4**Si és un usuari intern (professor, PAS, alumne) contestau aquesta pregunta: amb quina freqüència utilitza el SCPI?**

	Frequència	% s/total
cada dia	2	9,09
més d'una vegada a la setmana	7	31,82
més d'una vegada al mes	8	36,36
esporàdicament	5	22,73
mai	0	0,00
TOTAL	22	100,00

Taula 5

Si és un usuari extern, contestau aquesta pregunta: amb quina freqüència es posa en contacte amb el SCPI o hi treballa?

	Frequència	% s/total
cada dia	0	0,00
més d'una vegada a la setmana	2	50,00
més d'una vegada al mes	2	50,00
esporàdicament	0	0,00
mai	0	0,00
TOTAL	4	100,00

Taula 6

Si vostè és un professor o un PAS, contestau, por favor, aquesta pregunta:

¿Quants d'anys fa que treballa a la UIB?

	Frequència	% s/total
1 any o menys	0	0,00
de 2 a 5 anys	0	0,00
més de 6 anys	20	100,00
TOTAL	20	100,00

Taula 7

Si vostè és un usuari extern, contestau, por favor, aquesta pregunta:

¿Quin temps fa que treballa a la UIB?

	Frequència	% s/total
1 any o menys	0	0,00
de 2 a 5 anys	2	50,00
més de 6 anys	2	50,00
TOTAL	4	100,00

Taula 8**Indicau amb quina àrea o o unitat de treball del SCPI es posa vostè amb contacte habitualment**

	Freqüència	% s/total
Unitat de gestió econòmica	0	0,00
Àrea de contractació	0	0,00
Àrea de gestió patrimonial	3	15,00
Àrea d'infraestructura i Unitat Tècnica	1	5,00
Directament amb la cap del servei	4	20,00
Amb totes indistintament	12	60,00
TOTAL	20	100,00

Taula 11**Indicau el nivell de capacitat de decisió que pensà vostè que té el SCPI**

	Frecuencia	% s/total
El SCPI té capacitat decisòria en tots els assumptes que gestiona	2	8,70
El SCPI té capacitat decisòria tan sols en alguns assumptes que gestiona	17	73,91
El SCPI no té cap tipus de capacitat decisòria, únicament gestiona els acords del Consell Executiu, o d'alguns dels seus membres	4	17,39
TOTAL	23	100,00

1=TOTALMENT EN DESACORD 5=TOTALMENT D'ACORD 6= CAP CRITERI

- X. Conec les prestacions que ofereix el SCPI
- XI. Les sol·licituts que envio al SCPI es resolven al propi Servei
- 3. Tenc confiança i seguretat en el treball desenvolupat pel SCPI
- 4. La disponibilitat del SCPI s'adequa a les meves necessitats
- 5. L'atenció que reb del personal del SCPI es correcta i amable
- 6. El servei prestat pel personal del SCPI es professional, fiable i correcte
- 7. S'accedeix al SCPI amb facilitat
- 8. Hi ha una bona comunicació entre el SCPI i els usuaris
- 9. El SCPI compleix els meus requeriments i necessitats
- 10. Hi ha un bon sistema de queixes i seguiment
- 11. En general, estic satisfet/a de la gestió del SCPI

1=MOLT BONA 5=MOLT DOLENTA 6=CAP CRITERI

19. Valorar la capacitat de resposta del SCPI en els treballs següents:

191. Remodelacions d'espai i obres menors

192. Instal·lacions (elèctriques, informàtiques, climatització)

193. **Gestions de telefonia (altes, trasllats de línies, canvis de sortida, etc.)**

194. Traslats i retirada de material obsolet

195. Ampliació extraordinària de serveis (neteja, seguretat, altres)

196. Suministres (mobiliari i altres elements a càrreg d'inversions)

Frec	Valor màx.	Valor mín.	Moda	Media	STD	Varietat	CV	VALORS					
								1	2	3	4	5	6
25	6	2	4	3,9	0,9	0,8	23,8	0	2	5	10	6	2
25	6	3	4	3,7	0,7	0,5	18,8	0	0	9	10	3	3
25	5	1	4	3,8	1,1	1,1	27,8	1	2	4	11	7	0
25	5	1	3	3,5	1,1	1,2	31,2	1	3	9	7	5	0
25	6	3	5	4,5	0,8	0,6	17,5	0	0	4	5	15	1
24	5	1	4	3,8	1,0	1,1	27,5	1	2	4	12	5	0
25	6	2	4	4,0	0,9	0,9	23,3	0	2	4	10	8	1
25	6	1	3	3,4	1,2	1,4	34,4	2	2	9	6	5	1
23	5	1	3	3,4	1,1	1,3	32,6	2	1	9	7	4	0
25	6	2	4	3,3	1,1	1,2	33,4	0	6	4	6	3	6
24	5	1	4	3,6	1,1	1,2	30,7	1	3	6	9	5	0

25	6	1	3	2,6	0,8	0,7	31,6	1	7	10	0	1	6
25	6	1	2	2,6	0,8	0,6	29,8	1	9	8	2	0	5
25	6	1	2	2,3	0,8	0,6	33,6	3	10	8	1	0	3
25	6	1	2	2,7	1,0	0,9	36,2	2	8	6	5	0	4
25	6	1	3	2,6	0,9	0,8	34,0	2	6	8	3	0	6
24	6	2	3	2,9	0,7	0,5	24,2	0	5	9	3	0	7

Qüestions obertes:

6. Indicar les dues coses que us satisfan més del SCPI (de més a menys nivell de satisfacció)

LA QUALITAT DE LES SEVES DEPENDÈNCIES
LA COMUNICACIÓ
QUAN LES COSES ES FAN, ES FAN BÉ, LA CAP DEL SERVEI ES PREOCUPA PER A QUE LES COSES FUNCIONIN I ESTÀ OBERTA A COL·LABORAR
EL TREBALL ESTÀ MOLT BEN FET
RAPIDESA EN LA REALITZACIÓ DELS TREBALLS, EL PERSONAL DEL SERVEI
EL TRACTE AMB LA GENT
ORGANITZACIÓ DELS TREBALLS PER PERSONES
GESTIONS DE TELEFONIA, S'ACCEDEIX AMB FACILITAT
EL TRACTE PERSONAL
L'ATENCIÓ QUE REB DEL PERSONAL DEL SCPI ES CORRECTA I AMABLE, EL SCPI COMPLEIX ELS MEUS REQUERIMENTS

7. Indicar les dues coses del SCPI que canviaries d'una manera immediata (de més a menys urgència per canviar-les)

LA MANERA DE GESTIONAR LES SEVES ACTUACIONS SENSE CONSULTAR ALS USUARIS DELS EDIFICIS ON ACTUEN
LA OPACITAT RESPECTE A L'AUTORITZACIÓ DE LES INVERSIONS, SUBSTITUIR LA PETICIÓ D'INTERVENCIÓ EN PAPER PER FORMULARIS ON-LINE
RETARD EN EL CANVI DE MOBILIARI I OBRES MENORS
ELIMINAR GRAN PART DELS PAPERS QUE ES FAN OMLIR PER A QÜESTIONS PETITES COM PODEN SER REVISIÓ DE LES LÍNIES DE TELEFON, RETIRADA D'...
PODRIA FER PER CORREU ELECTRÒNIC
MÉS COMUNICACIÓ AMB LA PERSONA QUE SOL·LICITA EL SERVEI, MÉS RAPIDESA DE RESPOSTA
DE LA MATEIXA MANERA QUE S'INFORMA QUAN S'ACCEPTA UNA PETICIÓ QUE VA A CÀRREG D'INVERSIONS QUE TAMBÉ ES COMUNIQUI QUAN ES DEN...
LES COSES S'HAURIEN DE FER MÉS RAMIDAMENT, FALTA SENTIT D'ESTALVI I RECICLATJE
TRASLLATS DE MATERIAL I UTIL·LITACIÓ DEL CAMIÓ PER A TREBALLS EXTRAORDINARIS, CONTROL DEL SERVEI DE NETETJA
LA VELOCITAT PER ATENDRE CRIDADES
AMPLIAR EL PERSONAL DE SEURETAT PEL L'EDIFICI, CANVIS D'HORARIS PER LES DONES DE NETETJA AL MATÍ ACABEN A LES 10.00 HORES I UNA DON...
CANVIAR LA NECESSITAT D'OMPLIR PAPERS PER A REBRE O FER UN TREBALL, REBRE MÉS INFORMACIÓ

E) Esmentar aquelles qüestions no reflectides en aquesta evaluació que cregueu importants per a fer-la més completa:

ES TENDRIA QUE ESTUDIAR QUINS DELS SERVEIS QUE OFEREIX PATRIMONI SON CRÍTICS PER EL FUNCIONAMENT D'ALGUNS PROCESOS D'ALTRES UNITATS
AQUELLS ASUMPTES QUE PE A LA SEVA TRAMITACIÓ S'ALLARGUEN MOLT EN EL TEMPS, SE PODRIA INFORMAR AL SERVEI QUE HA FET LA PETICIÓ DEL...
CONTACTAR PER A FER UN SEGUIMENT
ES IMPRTANT PARLAR DE LES RELACIONS DEL SCPI AMB EL VICERECCTORAT DEL QUAL DEPEN, TAMBÉ ES TÉ QUE EXPLICAR COM FUNCIONA LA PRESA...
LA PERSONA SOL·LICITADA, ES TÉ QUE PARLAR DE LES RELACIONS AMB ELS SERVEIS CONTRACTATS I DONARLIS-LES A CONÈIXER
SEMPRE HE TENGUT SOLVENTATS ELS MEUS PROBLEMES DE FORMA RÀPIDA I PROFESSIONAL EXCEPTUANT LES QÜESTIONS D'OBRES MENORS

ANÀLISI DE LES RESPOSTES A L'ENQUESTA D'USUARIS DEL SERVEI DE CONTRACTACIÓ, PATRIMONI I INFRAESTRUCTURA.

Part B. Coses que canviariem del SCPI

1.- “La manera de gestionar les seves actuacions sense haver consultat als usuaris dels edificis on actuen”.

Quan es tracta d'una actuació de dimensions considerables, pugui ésser una obra o instal·lació, sempre es consulta o s'informa de l'actuació que es va a dur a terme a la persona responsable del lloc on s'ha de fer l'actuació, per si hagués qualche problema o per concretar dates d'inici i manera de fer-la, ara bé, quan es tracta de simples reparacions com puguin ésser avaries de telèfon, canvis de bombetes de llum, fluorescents etc, normalment no s'informa per la pèrdua de temps que això comportaria. Ha de quedar clar que en els casos en els que no s'informa, es fa per motius d'operativitat, sobre tot, per coses de poca entitat. En el futur, es pot plantejar avisar de totes les actuacions a realitzar en un edifici a la persona interessada, a pesar de que impliqui un temps considerable.

2.- “La opacitat pel que fa a l'autorització de les inversions, substituir la petició d'intervenció en paper per formularis on-line”.

El SCPI no està autoritzat per informar de l'estat de les inversions, per la qual cosa no ho pot fer.

El fet de fer les peticions d'intervenció en formularis on-line no suposa cap problema. Només s'haurien de superar les dificultats tècniques que es poguessin derivar de la seva aplicació, tasca a concretar amb el SCI.

Es pot assenyalar que els tipus d'actuacions que més fàcilment podrien accedir al format electrònic serien les avaries telefòniques i els trasllats de material. La resta necessitaria la autorització i firma del responsable.

3.- “Retard en el canvi de mobiliari i obres menors”.

Normalment quan una obra menor o un canvi de mobiliari és aprovat, el temps que passa fins a la seva execució és mínim.

Quan es demana per fer una obra menor, així com un canvi de mobiliari, el primer que és fa, és estudiar la forma de dur-la a terme, es demanen pressuposts a diferents empreses o es fa una valoració del cost total que aquesta obra o canvi suposaria. Un cop que es tenen els pressuposts o la valoració, es passa al responsable per a la seva aprovació. El temps que tarda en aprovar-se no depèn del SCPI, ja que els òrgans de decisió prioritzen les despeses de la manera que consideren adequada.

4.- “Eliminar gran part dels papers que es fan omplir per qüestions petites com pot ésser revisió de línies de telèfon, retirada de materials petits, reparacions de mobiliari, etc. Crec que es podria fer per correu electrònic”.

Com ja s'ha dit al punt 2, actualment els formularis es fan emplenar perquè hi hagi la signatura d'un responsable.

En el cas d'avaries de telèfon, reparacions i retirada de materials, ens remetem a l'indicat al punt 2.

5.- “Més comunicació amb la persona que sol·licita un servei, més rapidesa de resposta”.

Quan es tracta d'una avaria, instal·lació, obra, etc petita, el SCPI sempre es posa en contacte amb la persona que ho ha sol·licitat per saber exactament els detalls de la petició, a no ser que es tracti d'una avaria de telèfon, un canvi de bombeta del seu despatx o una cosa que no faci falta confirmar. El temps de resposta per dur-la a terme, ja no depèn del SCPI, sinó de qui l'hagi d'autoritzar.

En el cas de que una petició es retardi perquè no ha estat autoritzada, si que es cert que no es comunica a la persona interessada, però és perquè el SCPI no està autoritzat per comunicar-ho.

6.-“De la mateixa manera que s'informa quan s'accepta una petició que va a càrrec d'inversions, que també es comuniqui quan es denega”.

Com ja hem dit abans, el SCPI no està autoritzat per donar aquesta informació.

Des del SCPI es reconeix que la falta d'informació no es bona ni pel SCPI ni per la resta de serveis i departaments que tenen relació amb el mateix, donant lloc a equívocs.

7.- “Les coses s’haurien de fer amb més rapidesa, falta sentiment d’estalvi i reciclatge”.

Al igual que als punts 3 i 5, la rapidesa amb que es desenvolupa una petició, depèn del temps en que es tarda en aprovar-la. Un cop aprovada, la duració de la mateixa és mínima.

Pel que fa a la creació de directives o polítiques d’estalvi i reciclatge, s’ha d’assenyalar que el SCPI és, únicament, responsable de l’execució de les mateixes, no del seu disseny, tasca que pertoca als òrgans directius de la universitat.

8.- “Trasllats de material i utilització del camió per tasques extraordinàries, control del servei de neteja”.

Els trasllats de material i utilització del camió es fan per ordre de sol·licituds. Només es prioritzen els treballs urgents prèvia autorització del cap del servei del SCPI. En el cas d’un trasllat de mobiliari de dimensions considerables, ho ha de fer una empresa especialitzada, ja que el personal que s’encarrega d’aquesta tasca no està capacitat per dur a terme un gran trasllat, i això suposa una despesa que s’ha d’aprovar.

En quant al control del servei de neteja, a la UIB hi ha un responsable per al seguiment dels serveis contractats, que és l’encarregada de controlar tots els concessionaris i les empreses contractades.

9.- “La velocitat en atendre les demandes”.

Com s’ha dit abans, hi ha una diferència entre les demandes que suposen una despesa, i per tant necessiten un pressupost previ i una aprovació per part del Consell Executiu o Gerència (segons la naturalesa de la despesa), i les demandes que no suposen cap despesa o una despesa mínima que s’assumeix amb càrrec a la partida destinada a manteniment, en aquest cas la velocitat en dur-les a terme depèn de la quantitat de sol·licituds, normalment van per ordre d’entrada.

En sintonia amb el que s’ha dit en punts anteriors, s’ha de destacar que les actuacions es prioritzen per part dels òrgans decisoris en funció de les necessitats i de la disponibilitat pressupostària. En ocasions, l’esmentada prioritització no es correspon amb la idea que té el peticionari, la qual cosa és, sense dubte, impopular, encara que, per altra banda, necessària.

10.- “Ampliació del personal de seguretat per l’edifici, canvis d’horaris per les dones de la neteja, al matí acaben a les 10,00, i una dona tota sola de les 10,00 fins a les 14,00 és molt poc”.

Tant el personal de seguretat com les dones de la neteja no depenen del SCPI.

Quan es dona un concessió a una empresa externa, primer es treu un concurs públic amb un plec de prescripcions tècniques, en el qual s’especifica el nombre de persones per dur a terme el servei i l’horari. Aquest plec de prescripcions s’elabora a petició del vicerector corresponent i la gerència. S’ha de destacar que sempre es pot actualitzar l’esmentat plec per mitjà d’addendes al contracte.

11.- “Canviar la necessitat d’omplir papers per rebre o fer una tasca, rebre més informació”.

Ens remetem a l'explicat en relació a la conversió de les peticions on line.

- **En resum, es percep un desconeixement general de les tasques que depenen del SCPI, ja que la majoria de suggeriments formulats en aquesta enquesta no depenen del SCPI sinó de estaments superiors.**

Part C. Mencionau aquelles qüestions no reflectides en aquesta avaluació que cregueu importants per fer-la més completa.
--

- Estam d'acord, en que la realització d'instal·lacions, obres, etc que es realitzin a una dependència no han de suposar una molèstia per l'usuari o usuaris que el fan servir, sinó tot el contrari. Normalment, sempre ens posem el contacte amb el responsable de les instal·lacions on s'ha de dur a terme una reforma o instal·lació, per coordinar la feina, tal vegada no ho fem quan es tracta d'una petita intervenció, però a partir d'ara és pot plantejar aquesta qüestió.
- En el que fa referència a la informació de l'estat de les peticions per part del SCPI cap al peticionari, es pot plantejar que s'autoritzi al servei per donar aquesta informació i al mateix temps informar de la persona que durà a terme, si s'aprova, la sol·licitud per així poder estar en tot moment assabentat de l'evolució de l'actuació.
- Tal vegada, referent a les obres menors, sí que possiblement seria convenient explicar el procés que s'ha de seguir per dur-les a terme. Manera de fer la sol·licitud, tramitació per inversions o serveis generals depenent de la quantia, aprovació per part de l'òrgan competent i execució de la mateixa. Seria interessant que la comunitat universitària sabés que el SCPI és, merament, un executor de les ordres que reb per part dels òrgans superiors dels que depèn, i que té un poder de decisió molt restringit.

ANÀLISI DE LES ENQUESTES CONTESTADES TANT PEL PERSONAL PROPI DEL SCPI COM PELS USUARIS D'AQUEST SERVEI

XII. Personal del SCPI

Les persones que integren aquest servei són 21. Des d'un punt de vista funcional estan distribuïdes en àrees molt diferenciades:

- Cap de servei: 1
- Gestió administrativa: 11
- Personal de gestió tècnica: 9

En aquest darrer grup estan inclosos des de l'arquitecte de la Unitat Tècnica fins al personal de magatzems i transport i el personal de manteniment. Per tant, som davant un col·lectiu funcionalment dispar per diverses raons, entre les quals la distància física que hi ha entre uns membres del col·lectiu i els altres, que fa que no se sentin, en alguns casos, tan vinculats al servei, en general. D'aquí, les diferents respostes sobre temes relacionats amb el coneixement dels processos de les diferents àrees de treball o la disparitat en la resposta en altres apartats de l'enquesta.

Per altra banda, s'ha d'assenyalar la presència d'una resposta sistemàticament negativa d'un dels membres del servei, cosa que ha suposat la desviació d'un 15 per cent del resultat global de l'enquesta.

En general, podríem dir que la moda global de les respostes està en el terme mitjà. Si afegim el que hem exposat anteriorment sobre la diversitat de les funcions i d'estatus del personal, pensam que som, en general, davant un col·lectiu majoritàriament satisfet de les condicions laborals, amb un certa desmotivació personal en alguns casos i, en canvi, en altres, amb inquietuds i predisposició per a la millora de la qualitat de la gestió, tant administrativa com tècnica.

b) Usuaris

La participació en aquesta enquesta fou mínima, per tant, el resultat no pot tenir-se en compte per falta de representació. A més, l'enquesta fou contestada majoritàriament pels administradors de centre i els caps de servei, per tant, no hi ha hagut participació del personal docent i investigador, amb o sense càrrec de gestió.

La participació fou la següent:

Personal	Enquestes repartides	Enquestes contestades	%
Personal docent, professor que no ocupa càrrec de gestió.	50	2	4.00
Personal docent, professor que actualment ocupa un càrrec de gestió	37	2	5.40
Personal d'administració i serveis sense càrrec de direcció	18	11	61.11
Alumnes	1	1	100
Empreses	22	2	9.09
Total	164	24	14.63

Tal vegada en la fase posterior, en la qual la Comissió d'Avaluació Externa intervindrà, aquesta falta es pot compensar amb entrevistes i reunions amb preseleccionats propis i seleccionats a l'atzar, segons es cregui oportú, amb la finalitat d'aconseguir la informació que no ha pogut ser captada mitjançant l'enquesta general. Per altra banda, s'hauria de reflexionar sobre la falta de participació en general que resulta de la utilització d'aquest tipus de sistemes per polsar l'opinió del col·lectiu universitari. Es tracta de l'enquesta en si mateixa, del format, del contingut, de la freqüència amb què es reben aquest tipus de qüestionaris, o que simplement el col·lectiu universitari no està implicat en general en el procés d'autoavaluació per millorar la qualitat de la seva activitat, sigui docent o investigadora, o tècnica o administrativa? En aquest cas, el resultat ha estat francament descoratjador i esperam, en una fase posterior, poder unificar la falta d'informació utilitzant altres mitjans o sistemes tal vegada més directes (entrevistes, reunions) per poder suplir aquesta mancança.

X. CONCLUSIÓ

CONCLUSIÓ:

DEBILITATS	XIII. Manca d'un nivell intermedi a l'àrea de gestió patrimonial. XIV. Excessiva diferència en la càrrega de treball del personal. XV. Falta d'objectius marcats. XVI. Desencant i desmotivació del personal. XVII. Excessiva subjecció del treball del Servei a la decisió dels òrgans polítics.
AMENACES	XVIII. Dispersió en la presa de decisions (Gerent/vicectors). XIX. Treballar sense incentius. XX. Gestió de temes impopulars: inversions, gestió de compres i manteniment en general.
FORTALESES	XXI. Lideratge fort del cap de Servei. XXII. Accessibilitat al cap de Servei. XXIII. Sistematització de les tasques i coordinació entre les diferents àrees. XXIV. Percepció que la qualitat del Servei és bona. XXV. Bona qualificació professional del personal. XXVI. Recursos materials adequats per desenvolupar la feina.
OPORTUNITATS	XXVII. L'informe que ens ocupa ha permès que el personal del Servei pugui reflexionar sobre el seu treball i entorn laboral. XXVIII. L'informe d'autoavaluació pot contribuir a fer que el SCPI desenvolupi les seves tasques tenint en compte la coordinació i l'equip. XXIX. El SCPI té molts d'indicadors d'informació que poden ser útils per dur a terme polítiques d'estalvi energètic, repartiment d'inversions per departament, planificació pressupostària general, etc. XXX. Es proposa la creació de grups de treball permanents per a la millora dels diversos procediments i manteniment de la informació relativa al Servei a la pàgina web de la Universitat.