



 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat de Medicina i Ciències de la Salut</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	<b>PEQ 6046-120</b>	<i>Versió 01</i>	<b>Pàgina 1 de 8</b>

**Títol: Gestió i millora dels serveis**

<b>REDACTAT PER:</b>	<b>Anna Formatjé Rabat</b> 	<b>07-10-2010</b>
	Administradora de Centre Data: _____	_____
<b>REVISAT PER:</b>	<b>Dr. Antoni Trilla</b> 	<b>02/12/2017</b>
	President de la Comissió de Qualitat de la FMiCS Data: _____	_____
<b>APROVAT PER:</b>	<b>Dr. Francesc Cardellach</b> 	<b>12/12/2017</b>
	Degà Data: _____	_____

<b>HISTÒRIC DE CANVIS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció del canvi</b>
01	12/12/2017	Aprovació del procediment

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat de Medicina i Ciències de la Salut</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	<b>PEQ 6046-120</b>	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 2 de 8</i>

## 1. OBJECTIU

Establir com el centre gestiona i millora els serveis que té al seu abast, a fi de aconseguir el suport adequat pel desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent.

## 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'aplicació d'aquest document s'estén a totes les activitats relacionades amb la gestió dels serveis dependents del centre, siguin propis o subcontractats, i necessaris o complementaris al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent. Queden exclosos tots aquells serveis que depenen directament de la UB, tant si es realitzen de manera externa com a les mateixes instal·lacions del centre.

Pel que fa als serveis de biblioteca, malgrat que és un servei no gestionat directament pel centre, atesa la seva importància s'annexa un document (annex 01) en què s'explica el funcionament del centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació (CRAI) que inclou les biblioteques dels centres.

## 3. DEFINICIONS

- Serveis dependents del centre: tots aquells serveis que poden ser gestionats directament pel centre, siguin serveis propis, com ara sales d'estudi, aules d'informàtica, taquilles, serveis d'informació, sala de dissecció, servei de donació de cossos, servei de fotografia, laboratori de simulació clínica, laboratori d'habilitats clíniques (punt d'informació, suport a la mobilitat, suport a les pràctiques externes, suport a la recerca etc.), o serveis subcontractats a empreses externes (copisteria, bar, manteniment, màquines de vending, neteja, etc.)
- Serveis dependents dels serveis centrals de la universitat: tots aquells serveis que, tot i ser gestionats directament per la UB, es desenvolupen tant a les instal·lacions del mateix centre (biblioteca, centres científics i tecnològics, (Estabulari, Microscòpia Electrònica, Microscòpia Confocal, Proteòmica, Banc de Teixits Neurològics, etc.), com fora del centre (Hospitals Universitaris i Associats, Àrees Bàsiques de Salut).


## 4. PROCEDIMENTS RELACIONATS

PEQ 6044-100. Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

PEQ 6044-130. Anàlisis dels resultats.

## 5. NORMATIVA APLICABLE I REFERÈNCIES DOCUMENTALS

- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Estatut de la UB.
- Política i objectius de la qualitat de la UB.
- Pla d'actuacions estratègiques de la UB 2005-2009.
- Contracte programa academicodocent del centre.
- Política de serveis de la UB.
- Normativa de seguretat, salut i medi ambient vigent.
- Pla estratègic del centre.
- Normativa de serveis del centre.
- Reglament del centre.

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat de Medicina i Ciències de la Salut</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	PEQ 6046-120	Versió 01	<i>Pàgina 3 de 8</i>

## 6. DESENVOLUPAMENT

### 6.1. Identificació de la necessitat i planificació dels serveis

El deganat conjuntament amb l'administrador de centre i a partir del:

- disseny i organització de l'activitat acadèmicodocent.
  - resultats obtinguts en els processos de seguiment i millora.
  - propostes fetes per la Junta de Centre i per les associacions d'estudiants.
  - política i objectius de la UB, pla estratègic del centre, normativa vigent (interna i externa).
- Identifica la necessitat de nous serveis i elabora una proposta d'adquisició per donar el suport adequat al desenvolupament de l'activitat acadèmicodocent del centre.

A continuació, el deganat i l'administrador de centre classifiquen els serveis com a dependents del centre o dependents dels serveis centrals de la universitat, d'acord amb l'àmbit de competència del centre.

#### 6.1.1. Serveis dependents dels serveis centrals de la UB

Si no existeix cap servei transversal de la universitat que compleix amb les funcions demanades pel centre, el deganat amb l'administrador del centre, sol·licita a les àrees corresponents i a la gerència (en els casos que requereixin la convocatòria d'un concurs públic, seguint les pautes establertes per la UB en els processos corresponents), la planificació d'un servei amb les característiques i funcions que creu necessàries.

Un exemple de servei transversal de la universitat que atén les necessitats dels centres d'ensenyament de la UB es troba al ANNEX I d'aquest procediment.

#### 6.1.2. Serveis dependents del centre

El deganat i l'administrador del centre analitzen la viabilitat econòmica per dur a terme els serveis necessaris amb el pressupost ordinari del centre.

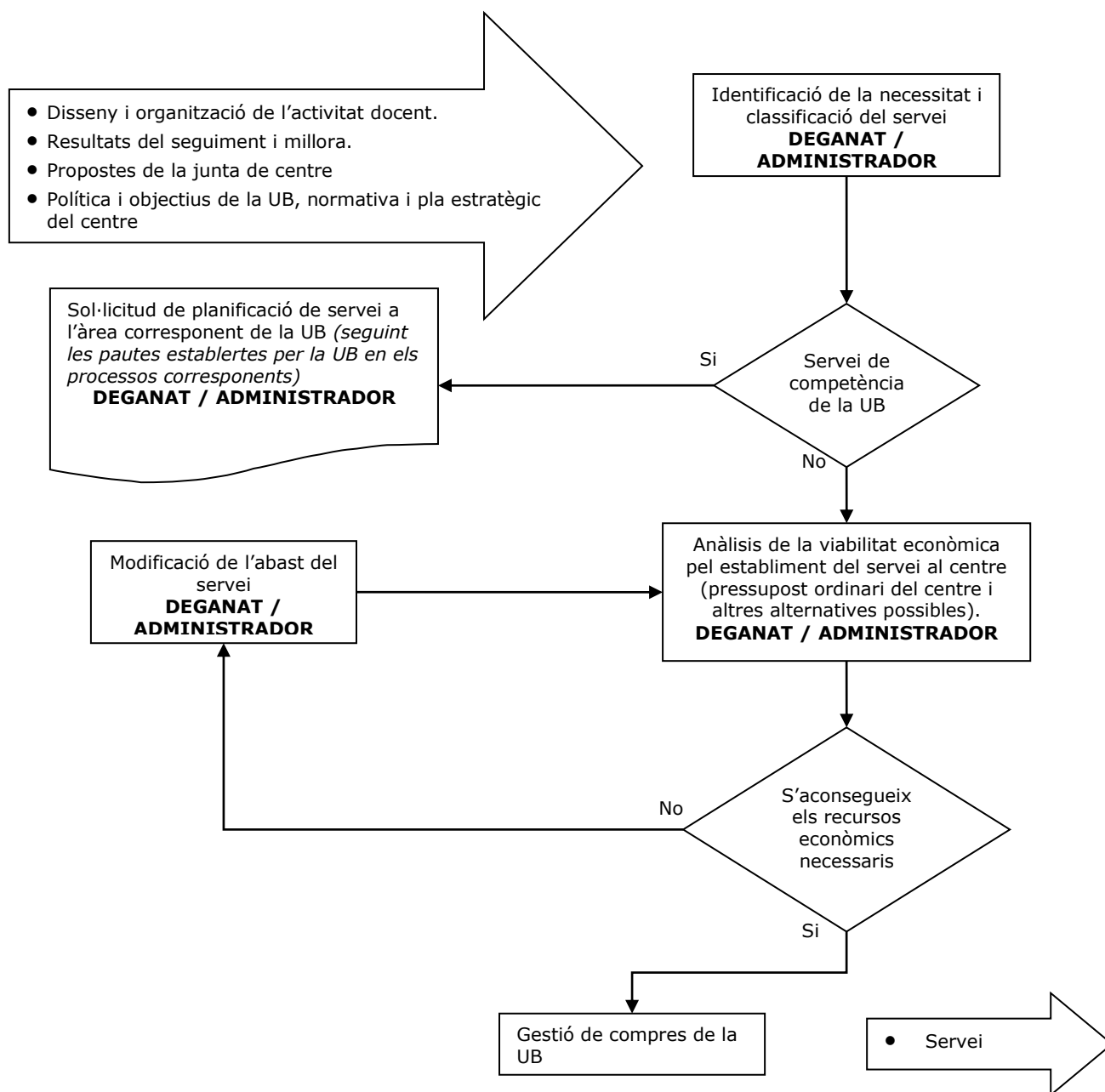
En cas que el pressupost ordinari del centre no sigui suficient, el deganat estudia les altres alternatives possibles, que són:

- la renegociació del pressupost ordinari amb la gerència
- la presentació a convocatòries específiques (contracte programa) i altres accions especials de la UB
- la presentació a convocatòries externes
- la disponibilitat d'altres recursos de finançament propis (lloguer d'espais, convenis, etc.).

El deganat i l'administrador del centre formalitzen l'adquisició del servei o serveis de suport del centre, seguint el procés de gestió de compres de la UB.

Si no s'obtenen els recursos econòmics necessaris mitjançant aquestes vies alternatives de finançament, es modifica l'abast de les proposta d'adquisició del servei i es vetlla, com a mínim, pel compliment de la normativa de seguretat, salut i medi ambient.


#### 6.1.3. Diagrama de flux



## 6.2. Explotació dels serveis i avaluació de la satisfacció dels usuaris

Un cop subministrat el servei pel proveïdor (sigui intern o extern a la UB), el centre ha d'organitzar l'explotació del servei, vetllant pel compliment de la normativa de seguretat, salut i medi ambient. En el cas d'aquells serveis que es desenvolupen al centre, però depenen directament de la UB, és la mateixa UB la que n'organitza l'explotació tenint en compte les necessitats dels diferents grups d'interès.

Els usuaris són responsables de la utilització adequada dels serveis i instal·lacions que la UB posa al seu abast, respectant sempre les normes de seguretat establertes per la UB i/o pel mateix centre, així com la normativa legal vigent.

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat de Medicina i Ciències de la Salut</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	<b>PEQ 6046-120</b>	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 5 de 8</i>

En cas de detectar qualsevol anomalia, els usuaris podran tramitar al mateix centre la queixa corresponent, seguint el que estableix el procediment de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 6044-100).

L'Agència de Polítiques i de Qualitat de la Universitat gestiona l'aplicació d'enquestes per avaluar la satisfacció dels usuaris amb els serveis dependents del centre. El deganat del centre supervisa l'aplicació de les enquestes per assegurar-se que tot sigui conforme i elabora un informe d'avaluació dels resultats de la mateixa.

Aquesta informació és incorporada als processos de seguiment i millora.

### 6.3. Retiment de comptes

El deganat del centre informa els diferents grups d'interès sobre els resultats d'aquest procés, utilitzant per a això els resultats del procés de seguiment i millora.

Aquesta tramesa d'informació es pot fer a través de:

- les actes de la Junta de Centre
- la memòria d'activitats del centre.
- informes de resultats sol·licitats per altres estaments (propis o aliens a la UB)
- la pàgina web del centre.

## 7. SEGUIMENT I MILLORA

El deganat del centre fa el seguiment anual dels indicadors del procés establerts pel centre o per la UB. D'acord amb els resultats obtinguts, les propostes de millora rebudes i els informes corresponents, el deganat del centre, conjuntament amb l'administrador de centre, estableix les accions correctives i preventives que consideri adients.


Aquesta informació s'utilitza per redefinir, quan s'escaigui, el procés de gestió dels serveis i en la revisió del sistema de gestió.

## 8. REGISTRES I ARXIU

La memòria anual de la qualitat al centre, elaborada pel Comitè de la Qualitat de centre, recopila les evidències de com s'han desenvolupat i s'han revisat els aspectes relacionats amb aquest procés.

La memòria, un cop aprovada per la Junta de Centre, es publica en el web del centre, així com en el Dipòsit Digital de la UB.

Registre/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia	Temps de conservació*
Proposta d'adquisició de nous serveis	Paper Digital	Administrador de centre	
Documentació de l'adquisició de recursos per concurs públic o procediment negociat	Paper Digital	Administrador de centre	
Contractes de subministrament de serveis	Paper Digital	Administrador de centre	
Informe d'avaluació del resultat de les enquestes de opinió dels usuaris	Paper Digital	Administrador de centre	

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat de Medicina i Ciències de la Salut</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	<b>PEQ 6046-120</b>	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 6 de 8</i>

## 9. RESPONSABILITATS

### **Gerència**

- Planificar els serveis que requereixen la realització d'un concurs públic.

### **Agència de Polítiques i de Qualitat de la Universitat**

- Gestionar l'aplicació de les enquestes d'opinió (satisfacció dels usuaris).

### **Àrea transversal de la UB**

- Planificar els serveis del seu àmbit de competència.

### **Deganat**


- Identificar els serveis necessaris, conjuntament amb l'administrador de centre i elaborar-ne les propostes d'adquisició.
- Sol·licitar els serveis atesos per àrees transversals de la UB, conjuntament amb l'administrador de centre.
- Formalitzar la contractació dels serveis dependents del centre, conjuntament amb l'administrador de centre.
- Planificar i organitzar els serveis dependents del centre, conjuntament amb l'administrador de centre.
- Avaluar el resultat de les enquestes de satisfacció dels usuaris.
- Establir les accions preventives i correctives derivades dels processos de seguiment i millora, conjuntament amb l'administrador de centre.
- Fer el seguiment anual dels indicadors del procés.
- Retre comptes.

### **Administració de centre**

- Identificar els serveis necessaris, conjuntament amb el deganat de centre i elaborar-ne les propostes d'adquisició.
- Planificar i organitzar els serveis dependents del centre, conjuntament amb el deganat de centre.
- Sol·licitar els serveis atesos per àrees transversals de la UB, conjuntament amb el deganat de centre.
- Formalitzar la contractació dels serveis dependents del centre, conjuntament amb el deganat de centre.
- Recollir informació del procés d'avaluació de la satisfacció dels usuaris.

### **Proveïdor**

- Subministrar el servei.

	<b>Facultat de Medicina i Ciències de la Salut</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	<b>PEQ XXX 120 ANNEX I</b>	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 7 de 7</i>

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

El centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació (CRAI) de la UB es crea al començament de 2004, davant la necessitat d'adaptar les biblioteques universitàries al nou espai europeu d'educació superior (EEES) i a l'espai europeu de recerca (EUR), en que es configura un nou marc d'ensenyament universitari basat en l'aprenentatge, la recerca, el desenvolupament i la innovació.

El CRAI dona suport a la docència, l'aprenentatge, la investigació i l'extensió universitària, i té la missió de facilitar l'accés i la difusió dels recursos d'informació, col·laborar en els processos de creació del coneixement i contribuir en la consecució dels objectius de la Universitat.

Són funcions del CRAI:

- Gestionar les diferents biblioteques de centre i especialitzades.
- Organitzar els punts de servei i l'accessibilitat a la informació per a l'aprenentatge i la recerca.
- Responsabilitzar-se de l'adquisició del material bibliogràfic i dels processos tècnics associats a l'organització i l'accés als recursos d'aprenentatge i recerca (catalogació, classificació, conservació, restauració i obtenció de documents).
- Donar suport al desenvolupament de projectes de millora i innovació docent i a l'elaboració de dossiers electrònics i altre material per a la docència a través dels punts d'atenció distribuïts al CRAI.
- Gestionar l'edició i la publicació dels materials de suport a la docència i la recerca.

El CRAI de la UB integra els serveis de biblioteca i de suport a la docència.


La Universitat de Barcelona disposa de vint biblioteques al seu campus universitari, per mitjà de les quals assegura als seus usuaris els serveis següents:

- Una prestació unitària de tots els seus serveis i accés a tots els recursos d'informació.
- Un ampli horari d'obertura, 360 dies a l'any, de dilluns a diumenge.
- Punts d'estudi, de treball i d'autoaprenentatge, tant individuals com col·lectius, dotats amb els equipaments informàtics necessaris.
- Uns fons històrics i actuals, bibliogràfics i documentals, en qualsevol suport que permeten el desenvolupament de les tasques de docència, recerca i aprenentatge.
- Un personal amb coneixements i experiència per ajudar a satisfer les necessitats d'informació, investigació i docència.
- Atenció personalitzada les 24 hores del dia, set dies a la setmana.

L'estudiant hi pot consultar, per exemple, el catàleg per trobar i localitzar informació (llibres, revistes, etc.), les guies temàtiques per a la informació especialitzada, les assignatures a la UB i la bibliografia recomanada: dossiers electrònics i campus virtual UB, i els recursos electrònics des de fora de la UB.

Els estudiants poden demanar en préstec el fons de què es disposa a les biblioteques de la Universitat i a altres biblioteques, així com utilitzar els espais i els equipaments (horaris habituals, caps de setmana, període d'exàmens i nocturns, aules d'ordinadors, sales de treball, etc.).

Finalment, cada estudiant té la possibilitat d'informar-se sobre com s'ha de citar bibliografia i com es poden publicar articles (en el cas dels estudiants de postgrau) i de formar-

	<b>Facultat de Medicina i Ciències de la Salut</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	<b>PEQ XXX 120 ANNEX I</b>	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 8 de 7</i>

se i aprendre l'ús dels recursos d'informació disponibles en qualsevol suport a les biblioteques. Aquesta formació es pot fer en sessions programades o bé en sessions a mida.

**Assegurament de la qualitat al CRAI**

El CRAI disposa d'un pla estratègic 2006-2009 en què s'inclouen els objectius de cadascun dels anys i el pla de millores.

Per acreditar el bon funcionament i els resultats positius dels serveis i recursos que ofereix, el CRAI ha participat en diversos processos promoguts pels organismes competents en avaluació, com ara ANECA (certificació) i AQU (avaluació).

Per a una informació més detallada, podeu consultar: <http://www.bib.ub.edu/crai>