 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat d'Educació	Facultat d'Educació		Gestió i millora dels serveis
	PS_PEQ120	Versió 02	Pàgina 1

Gestió i millora dels serveis

REDACTAT PER	Judit Fàfila, Tècnica de Qualitat (TQ)
REVISAT PER	Núria Amenós, Administrador/a de Centre
APROVAT PER	Núria Amenós, Administrador/a de Centre
	Data d'aprovació: 17/06/2022

Aquest document és vigent fins: 17/06/2026

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del Canvi
01	20/12/2016	Redacció del procés
02	17/06/2022	Actualització i adaptació a la nova fitxa de procés. Inclusió d'indicadors.


Responsable del procés	Administrador/a de Centre
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Degà/ana
	Tècnic/a de Comunicació (TC)

1. Objectiu

Establir com el centre gestiona i millora els serveis que té al seu abast, a fi d'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.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat d'Educació	Facultat d'Educació	Gestió i millora dels serveis	
	PS_PEQ120	Versió 02	Pàgina 2

Serveis propis del centre:

- Atenció i informació (punts d'informació)
- Atenció i gestió acadèmica (SED)
- Oficina de Relacions Internacionals
- APS
- Suport audiovisual
- Espais amb microones i de consum per a menjar propi
- Cessió d'espais a organitzacions d'estudiants

Serveis centrals de la UB o externalitzats:

- Servei de copisteria
- Llibreria
- Campus virtual
- CRAI Biblioteca
- Servei de Restauració
- Serveis Lingüístics
- Transport intern Bus Mundet

El SAIQU transversal de la UB regula el CRAI a través de:

[PTD.5.1 Serveis de suport a la docència: Campus Virtual i Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i Recerca \(CRAI\)](#)


3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
<ul style="list-style-type: none"> - Detecció de necessitats, i peticions dels estudiants i de les diferents unitats de la Facultat - Enquesta de satisfacció dels estudiants 	<ul style="list-style-type: none"> - Implantació de nous serveis - Adquisició de recursos per als nous serveis

5. Parts interessades pertinents en el procés

- Estudiants
- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Punt d'Informació de la Facultat d'Educació
- Tècnic/a Logístic/a
- Tècnic/a d'audiovisuals

6. Normativa, guies i directrius

- [Normativa interna de la UB de seguretat, salut i medi ambient](#)
- [Pla Director de la Facultat d'Educació](#)

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat d'Educació	Facultat d'Educació		Gestió i millora dels serveis
	PS_PEQ120	Versió 02	Pàgina 3

7. Processos relacionats

Processos transversals UB:


- [PTD.5.1 Serveis de suport a la docència: Campus Virtual i Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i Recerca \(CRAI\)](#)
- [PTD.5.2 Espais de suport a la docència: Aulari, aules d'informàtica i laboratoris](#)

Processos de la Facultat d'Educació:

- PEQ 060: Programació docent dels graus i màsters
- PEQ 050: Orientació a l'estudiant
- PEQ 110: Gestió i millora de les instal·lacions i dels recursos materials

8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

QUE <i>(Acció)</i>	COM <i>(Descripció de l'acció)</i>	QUI <i>(responsable o agent implicat)</i>	QUAN <i>(Terminis)</i>
Identificació de la necessitat i planificació dels serveis	<p>L'Administrador/a del centre recull les necessitats detectades pel òrgans de govern i usuaris a través de qualsevol dels canals de comunicació habilitats.</p> <p>L'Administrador/a de centre i el o la Degà/na avaluen i prioritzen les necessitats de nous serveis, millora i/o adequació a aspectes de seguretat, salut o medi ambient.</p>	Administrador/a de centre + Degà/na	Quan escaigui
Anàlisi de la viabilitat econòmica	L'Administrador/a del centre juntament amb el o la Degà/ana analitzen la viabilitat econòmica per a l'adquisició/contractació dels serveis necessaris amb el pressupost ordinari del centre.	Administrador/a de centre + Degà/na	Quan escaigui

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat d'Educació	Facultat d'Educació		Gestió i millora dels serveis
	PS_PEQ120	Versió 02	Pàgina 4


QUE <i>(Acció)</i>	COM <i>(Descripció de l'acció)</i>	QUI <i>(responsable o agent implicat)</i>	QUAN <i>(Terminis)</i>
Formalització de l'adquisició de recursos	Quan el servei és econòmicament viable, l'Administrador/a de centre, de forma consensuada amb el degà dona l'aprovació formal al servei.	Administrador/a de centre + Degà/na	Quan s'ha analitzat la seva viabilitat econòmica
Organització del servei	L'Administrador/a de centre, de forma consensuada amb el o la Degà/ana, defineix, en funció de la tipologia del servei, les pautes i normatives d'ús del servei, el que pot incloure el nomenament de la figura del responsable del servei.	Administrador/a de centre + Degà/na	Quan s'ha formalitzat el servei
Publicació del servei	Quan s'ha implementat el servei es publica en el web la llista completa dels serveis que ofereix de la Facultat amb informació sobre la unitat responsable i, quan escau, de la normativa que els regeix i els procediments per sol·licitar-los.	Administrador/a de centre + Tècnic/ a de Comunicació	Quan el servei s'ha implantat

9. Revisió i millora del procés

Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
<p>L'Administrador/a de centre analitzarà cada curs el procés de gestió i millora dels serveis i valorarà si és adient o cal realitzar canvis en el PEQ 120.</p> <p>Els canvis es recolliran en l'informe de revisió del SAIQU i, si escau, s'inclouran les propostes de millora en el Pla de Millors (PM) del centre.</p>	Administrador/a de centre	Cada curs setembre

10. Evidències documentades associades al procés

Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
DOC_PEQ120_01 - Enquestes als estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB	Gabinet Tècnic del Rectorat (GTR) + Web SAIQU > Dades i indicadors > Satisfacció dels grups d'interès	Tècnic/a de Qualitat (TQ)

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat d'Educació	Facultat d'Educació		Gestió i millora dels serveis
	PS_PEQ120	Versió 02	Pàgina 5

11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Acceptació	Meta
IN_PEQ120_01	Valoració mitjana de l'ítem "Valoració global i importància dels serveis i instal·lacions del centre – Serveis i instal·lacions docents Facultat" de l' Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la Universitat de Barcelona , Informe comparatiu per facultats. Gabinet Tècnic del Rectorat de la UB, Escala de valoració entre 0 i 10).	5,5	7