 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Psicologia	Gestió i millora dels serveis		
	PS_PEQ120	Versió 03	Pàgina 1 de 4

Gestió i millora dels serveis

Versió 3	Nom i cognoms. Càrrec
REDACTAT PER	Héctor Carmona Granados. Tècnic de qualitat
REVISAT PER	Núria Amenós. Administradora de Campus
APROVAT PER	Comissió de Qualitat de la Facultat de Psicologia Data d'aprovació: 12/07/2023

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	21/11/2013	Redacció del procés
02	07/07/2022	Nou títol de procés. Adaptació a la nova fitxa del procés. Inclusió d'indicadors.
03	27/06/2023	Modificació de les parts implicades en la cadena de responsabilitats. Canvi en la codificació del PEQ

Responsable del procés	Administrador/a de Campus
Altres parts implicades en al cadena de responsabilitats	Equip Deganal
	Administrador/a de centre
	Tècnic/a Logístic/a
	Tècnic/a de comunicació

1. OBJECTIU

L'objectiu d'aquest procés específic de qualitat (PEQ) és establir la sistemàtica per gestionar i millorar els serveis que la Facultat de Psicologia té al seu abast a fi d'aconseguir el suport adequat pel correcte desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent.


2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest document és d'aplicació a totes les activitats relacionades amb la gestió dels serveis, siguin propis o subcontractats, relacionats amb la docència, activitat acadèmica i atenció als estudiants de la Facultat de Psicologia.

Queden exclosos tots aquells serveis que depenen directament de la UB, tant si es realitzen de manera externa com de les mateixes instal·lacions del centre.

Serveis propis del centre:

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

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Psicologia	Gestió i millora dels serveis		
	PS_PEQ120	Versió 03	Pàgina 2 de 4

- Espais pel benestar físic i emocional

Serveis centrals de la UB o externalitzats:

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

3. ENTRADES AL PROCÉS	4. SORTIDES AL PROCÉS
<ul style="list-style-type: none"> - Detecció de necessitats i peticions per part dels usuaris/es de la Facultat. - Enquestes de satisfacció sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB 	<ul style="list-style-type: none"> - Implantació de nous serveis - Modificació de serveis existents - Millores o actualitzacions en els protocols o reglaments dels serveis

5. PARTS INTERESSADES PERTINENTS EN EL PROCÉS

- Estudiants
- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Punt d'Informació

6. NORMATIVA, GUIES I DIRECTRIUS

- Normativa de règim econòmic i pressupostari de la UB (Bases d'execució del pressupost)
- Normativa de contractació administrativa i patrimoni de la UB
- [Normativa interna de la UB en Seguretat, Salut i Medi Ambient](#)

7. PROCESSOS RELACIONATS


Procés transversal 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 de Psicologia:

- [PS_PEQ110: Gestió i millora de les instal·lacions i dels recursos materials](#)
- [PC_PEQ100: Gestió de queixes i suggeriments](#)
- [PC_PEQ060: Programació acadèmicodocent de graus i màsters](#)


 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Psicologia	Gestió i millora dels serveis		
	PS_PEQ120	Versió 03	Pàgina 3 de 4

8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS (PROCEDIMENT)

QUÈ (Acció)	COM (Descripció de l'acció)	QUI (responsable o agent implicat)	QUAN (Terminis)
Identificació de la necessitat i planificació dels serveis	El/La degà/na conjuntament amb l'administrador/a de campus, a partir del disseny de l'activitat acadèmico-docent, dels resultats obtinguts en els processos de seguiment i millora i les propostes de millora rebudes, avaluen i planifiquen les necessitats de nous serveis i elaboren una proposta d'adquisició per donar el suport adequat.	<ul style="list-style-type: none"> · Degà/na · Administrador/a de campus 	Quan escaigui
Anàlisi de la viabilitat econòmica	El/La degà/na i l'administrador/a de campus 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/la degà/na estudia alternatives possibles com: <ul style="list-style-type: none"> - Renegociació del pressupost ordinari amb la gerència - Presentació de convocatòries específiques i altres accions especials de la UB - Presentació de convocatòries externes - Disponibilitat d'altres recursos de finançament propis (lloguer d'espais, convenis, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> · Degà/na · Administrador/a de campus 	Un cop planificat el servei
Formalització de l'adquisició del servei	El/La degà/na i l'administrador/a de campus formalitzen l'adquisició del servei o serveis de suport seguint el procés de gestió de compres de la UB	<ul style="list-style-type: none"> · Degà/na · Administrador/a de campus 	Un cop analitzada la viabilitat
Organització del servei	El/La degà/na i l'administrador/a de campus organitzen el funcionament del servei amb els corresponents protocols, reglaments i persones responsables.	<ul style="list-style-type: none"> · Degà/na · Administrador/a de campus 	Un cop formalitzat el servei
Publicació del servei	El/La tècnic/a de comunicació publica els nous serveis al web de la facultat així com al llistat de serveis que ofereix la facultat, amb la normativa que el regeix, la persona responsable i la documentació relativa al procediment d'ús del servei	<ul style="list-style-type: none"> · Tècnic/a de comunicació 	Un cop implantat el servei

9. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS

DESCRIPCIÓ D'ACCIONS	RESPONSABILITATS	TERMINIS
L'administrador/a de campus, amb el suport de tot el personal implicat, valoraran a partir de les evidències i dels indicadors associats al procés, si el procés és adient o si cal actualitzar-lo. Els canvis quedaran reflectits en la fitxa de revisió del PEQ 120 i, si escau, es proposaran accions de millora que s'inclouran al Pla de Millores del centre.	<ul style="list-style-type: none"> · Administrador/a de campus 	Anualment

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Psicologia	Gestió i millora dels serveis		
	PS_PEQ120	Versió 03	Pàgina 4 de 4

10. EVIDÈNCIES DOCUMENTADES ASSOCIADES AL PROCÉS

DOCUMENTACIÓ	SUPORT D'ARXIVAMENT	RESPONSABLE DE LA CUSTÒDIA
DOC_FP_120_01: Serveis de la facultat de Psicologia	Web facultat	Administrador/a de Campus
DOC_FP_110_05: Enquestes de satisfacció als/a les estudiants sobre serveis/instal·lacions.	Gabinet Tècnic del Rectorat Web SAIQU	Tècnic/a de Qualitat
DOC_FP_120_02: Fitxa de revisió del PEQ 120	SharePoint SAIQU	Tècnic/a de Qualitat

11. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

CODI	DENOMINACIÓ
I_FP_120_01	Grau de satisfacció d'estudiants en relació a l'enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions del GTR (Escala 1-10).