


Gestió de serveis de la Facultat

Responsable del procés	Administrador/a de centre
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Degà/ana
	Vicedegà/ana d'Ordenació Acadèmica i Qualitat (VOAQ)
	Director/a del departament
	Cap de la SED
	Oficina de Seguretat, Salut i Medi Ambient de la UB (OSSMA)
	Vicedegà/ana competent en seguretat de la Facultat
	Responsable tècnic/a de gestió de residus
	PAS tècnic de laboratori
	Responsable tècnic/a de logística
	PAS Punts d'informació
	PAS Tècnics audiovisuals
	PAS Magatzem de productes

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
05	31/03/2022	Modificació de l'abast del PEQ i dels serveis descrits. Modificació dels indicadors.
04	12/06/2020	Adaptació al nou format dels PEQ i reorganització de la informació sobre el seguiment i la millora interna del procés i dels seus resultats. Establiment dels indicadors del procés.
03	07/10/2015	Actualització del procediment
02	03/10/2013	Actualització del procediment
01	13/10/2011	Redacció del procés

1. OBJECTIU I ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'objectiu d'aquest procés és establir les actuacions necessàries per tal de gestionar correctament aquells serveis complementaris, propis de la Facultat de Química (FQ-UB), destinats a facilitar la integració dels estudiants i donar el suport adequat al desenvolupament de l'activitat acadèmica del centre. Queden fora de l'abast d'aquest procés aquells serveis dependents de les àrees transversals de la UB (Centres Científics i Tecnològics, Servei d'Esports, CRAI, etc.), les unitats administratives del centre que formen part de l'estructura orgànica funcional i que estan destinades a donar servei als diferents grups d'interès (Secretaria d'Estudiants i Docència, Oficina d'Afers

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Química	Gestió de serveis de la Facultat		
	PEQ 120	Versió 05	<i>Pàgina 2 de 9</i>

Generals, Punts d'Informació, etc.), així com els serveis externalitzats a través d'una concessió d'explotació (per ex., Servei de restauració, Servei de copisteria).

2. NORMATIVA, DOCUMENTACIÓ I PROCESSOS D'ENTRADA

Aquest procés s'emmarca en la [normativa acadèmica que regeix els ensenyaments de la UB](#), com també en la [legislació general sobre titulacions universitàries](#) vigent.

Així mateix, també és d'aplicació la [legislació i normatives vigents](#) en matèria de seguretat i prevenció de riscos laborals.

3. FASES PRINCIPALS DEL PROCÈS

3.1. Desplegament

3.1.1. Identificació, planificació, viabilitat, formalització i organització de serveis propis de la Facultat de Química

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Identificació dels serveis necessaris	L'administrador/a de centre detecta i recull les necessitats detectades pels òrgans de govern i usuaris de la FQ-UB, comunicades mitjançant qualsevol canal de comunicació habilitat (per ex., correu electrònic; bústies de peticions; resultats d'enquestes de valoració), i impulsa la creació dels serveis necessaris, en especial en el context del desplegament dels ensenyaments de la FQ-UB, així com la seva millora i manteniment.	Administració de Centre	Quan escaigui
Planificació del servei	L'administrador/a de centre, de forma consensuada amb el degà/ana avalua i prioritza les necessitats de servei identificades en funció de la seva rellevància, urgència i/o cost.	Administrador/a de Centre Degà/ana	Quan escaigui
Estudi de la viabilitat econòmica per adquirir	L'administrador/a de centre, de forma consensuada amb el degà/ana analitza la viabilitat econòmica per desplegar el servei.	Administrador/a de Centre Degà/ana	Un cop prioritzades les propostes

o contractar el servei amb el pressupost ordinari			
Estudi de la viabilitat de possibles alternatives de finançament	L'administrador/a de centre, de forma consensuada amb el degà/ana estudia la possibilitat de renegociació del pressupost ordinari amb la gerència, l'ús de fons econòmics del contractes programa de la facultat (especialment, del finançament academicodocent gestionat pel VOAQ), la presentació a altres accions especials de la UB o d'institucions externes, i la disponibilitat d'altres recursos de finançament propis (lloguer d'espais, convenis, etc.).	Administrador/a de Centre Degà/ana Gerència VOAQ	En cas que el pressupost ordinari no sigui suficient
Modificació de l'abast de les propostes presentades	L'administrador/a de centre, de forma consensuada amb el degà/ana, estudia la possibilitat de modificar l'abast de les propostes presentades i adaptar-les als recursos econòmics disponibles.	Administrador/a de Centre Degà/ana	En cas de no aconseguir els recursos econòmics necessaris
Posada en marxa (operativa logística)	L'administrador/a de centre i el responsable tècnic/a de logística analitzen els espais disponibles, sol·liciten pressupostos d'obres, si escau, i condicionen l'espai que ha d'acollir el servei. Sol·liciten a l'OSSMA els informes i indicacions necessaris en matèria de seguretat. També s'encarreguen del seu manteniment i de la implantació de les millores.	Administrador/a de Centre Responsable tècnic/a de logística OSSMA	Un cop es disposen dels recursos econòmics suficients
Organització del servei	L'administrador/a de centre, de forma consensuada amb el 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/ana	Quan escaigui

3.1.2. Ús i funcionament dels serveis de la Facultat de Química

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Lloguer d'armariets	L'estudiant interessat sol·licita el lloguer d'un armariet, per un curs acadèmic, mitjançant l'adreça electrònica reservaguietes_f@ub.edu . El dia i hora acordat s'adreça al punt d'informació per fer la reserva i realitzar el pagament.	Estudiant PAS Punts d'informació Administrador/a de Centre Responsable tècnic/a de logística	Quan escaigui
Serveis audiovisuals	El servei d'audiovisuals de l'Administració de Centre dona suport tècnic audiovisual i multimèdia a l'equipament audiovisual dels espais docents i assegura el seu manteniment. Qualsevol usuari/ària pot posar-se en contacte, a través de l'adreça de correu electrònic audiovisuals.fiq@ub.edu per a qualsevol incidència o qüestió relacionada amb el manteniment, preparació i assistència tècnica de l'equipament audiovisual dels espais docents de la FQ-UB. També es realitzen i editen fotografies i vídeos d'actes concrets, com ara congressos o material de difusió pel web de la pròpia facultat.	PAS Tècnics audiovisuals Administrador/a de Centre Responsable tècnic/a de logística	Quan escaigui
Sala d'estudis	Espai adreçat als estudiants de la Facultat de Química, de lliure accés, amb el mateix horari d'obertura que l'edifici, destinat a facilitar l'estudi i el treball en grup, complementàriament als espais oferts pel CRAI de Física i Química.	Administrador/a de Centre Responsable tècnic/a de logística PAS Punts d'informació	Quan escaigui
Menjador d'estudiants	Espai adreçat als estudiants de la Facultat, de lliure accés, amb el mateix horari d'obertura que	Administrador/a de Centre	Quan escaigui

	l'edifici, equipat amb taules, cadires, microones, piques, font d'aigua potable i màquines expendedores.	Responsable tècnic/a de logística PAS Punts d'informació	
Sala d'associacions	Espai adreçat al teixit associatiu dels estudiants, amb la finalitat de promoure la interacció entre els seus membres i les diferents associacions. Hi poden tenir accés aquelles associacions inscrites al Registre d'Associacions de la Facultat de Química.	Administrador/a de Centre Responsable tècnic/a de logística PAS Punts d'informació	Quan escaigui
Fonts d'aigua potable	Disposició de fonts d'aigua potable en els punts de major trànsit de l'edifici.	Administrador/a de Centre Responsable tècnic/a de logística PAS Punts d'informació	Quan escaigui
Servei de reciclatge de documentació confidencial	Disposició de contenidors pel reciclatge de documentació confidencial. Mensualment una empresa externa disposa i recull els contenidors i assegura la seva destrucció, d'acord amb la normativa vigent de protecció de dades.	Administrador/a de Centre Responsable tècnic/a de logística PAS Punts d'informació	Quan escaigui
Aparcament per cotxes, bicicletes i patins.	Aparcament diferenciat per cotxes, a l'interior de l'edifici, i per bicicletes i patins a l'exterior. Aquests últims s'emmarquen dins les actuacions de sostenibilitat de la FQ-UB.	Administrador/a de Centre Responsable tècnic/a de logística PAS Punts d'informació	Quan escaigui

3.1.3. Ús i funcionament dels serveis específics relacionats amb la qualitat, el medi ambient i la seguretat en l'àmbit dels ensenyaments i dels laboratoris

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Centre de Transferència de Residus Químics	<p>El Centre de Transferència de Residus Químics (CTRQ), ubicat a la planta soterrani de l'edifici de la FQ-UB i depenent funcionalment de la Unitat de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat (UQMAS), gestiona els residus generats als laboratoris de docència i recerca amb l'ajuda d'una empresa externa contractada per a aquesta funció.</p> <p>Davant de qualsevol necessitat, el CTRQ i la UQMAS atenen els usuaris dels laboratoris tot proporcionant assessorament respecte la tipologia de contenidors i etiquetes necessàries i els protocols de gestió segons els residus químics generals, lliurant els contenidors necessaris amb les etiquetes corresponents i, un cop emplenats, admetent-los a les pròpies instal·lacions de cara a la seva identificació, registre, anàlisi i preparació per a la seva expedició.</p> <p>Segons l'estructura organitzativa de cada departament o secció, personal tècnic de laboratori o altre personal encarregat poden efectuar d'enllaç entre els laboratoris i el CTRQ.</p>	<p>Responsable tècnic/a de gestió de residus</p> <p>PAS tècnic de laboratori</p>	Quan escaigui
Servei de préstec i lliurament de productes químics del Magatzem de Productes Químics	<p>La FQ-UB disposa d'un programa de reutilització de productes químics a través del Magatzem de Productes, a partir del qual els membres de la comunitat de la facultat que disposin d'existències sobrants de reactius químics en bon estat poden lliurar-los a aquesta instal·lació singular, que en fa la recepció, condicionament i emmagatzematge</p>	<p>Vicedegà/ana competent en seguretat de la Facultat</p> <p>PAS Magatzem de productes</p>	Quan escaigui

	<p>temporal sempre que sigui possible. Per a efectuar aquesta gestió els usuaris/àries han de contactar amb el PAS tècnic responsable del magatzem de productes, que depèn orgànicament de l'Administració de Centre, però funcionalment del vicedegà/ana competent en temes de seguretat.</p> <p>Igualment, qualsevol usuari/ària d'un laboratori que tingui una necessitat determinada podrà també adreçar-se al PAS tècnic responsable del magatzem de productes per tal de comprovar si hi ha existències suficients dels productes químics sol·licitats i, en cas que així sigui, procedir al lliurament o préstec segons el cas.</p>	<p>PAS tècnic de laboratori</p> <p>Responsable tècnic/a de gestió de residus</p>	
Magatzem de productes químics perillosos	<p>La FQ-UB disposa d'un magatzem per productes químics perillosos, amb accés permès als diferents departaments i grups de recerca de la FQ-UB.</p>	<p>Vicedegà/ana competent en seguretat de la Facultat</p> <p>PAS Magatzem de productes</p> <p>PAS tècnic de laboratori</p> <p>Responsable tècnic/a de gestió de residus</p>	<p>Quan escaigui</p>

3.2. Seguiment i millora del procés

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Seguiment i millora	<p>El responsable del procés (administrador/a de centre) i la Comissió de Qualitat analitzaran anualment si es requereix la modificació dels mecanismes per a la gestió dels serveis i/o si el present procés específic de qualitat PEQ 120 és</p>	<p>Administrador/a de Centre</p> <p>Comissió de Qualitat</p>	<p>Abans de la revisió anual del Pla de Millores</p>


	<p>adient o cal introduir-hi modificacions. Per fer aquesta anàlisi es recolliran en els canals de recollida d'informació habituals recollits pel sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU) (processos "Gestió de Peticions" - PEQ 100 i "Recollida d'informació i anàlisi de resultats per a la millora dels ensenyaments" - PEQ 130) i en el procés de revisió i millora del SAIQU (procés "Revisió del sistema d'assegurament intern de la qualitat" - PEQ 170), a més d'analitzar la sèrie temporal dels valors dels indicadors derivats d'aquest procés, inclosos en el quadre de comandament, i comparar-los amb els seus valors d'acceptació i meta.</p> <p>Si escau, la modificació dels mecanismes per a la gestió dels serveis es recollirà en el Pla de Millores del SAIQU-FQ i podrà comportar una modificació del present procés, fet que quedarà recollit en l'Informe de Revisió del SAIQU-FQ.</p>		
--	--	--	--

4. INFORMACIÓ DOCUMENTADA GENERADA PEL PROCÉS I ALTRES SORTIDES

La gestió dels documents relacionats directament amb la implementació d'aquest procés es farà segons allò descrit al procés "Elaboració i gestió documental del manual de qualitat i dels processos específics de qualitat – [PEQ 160](#)".

Tipologia dels Documents	Responsables dels documents	Suport d'arxiu	Temps mínim de conservació
Documents proposta de necessitats	Administrador/a de centre Degà/ana VOAQ Director/a del departament	Paper/ Digital	Segons normativa legal

Els responsables dels documents s'asseguraran que, si escau, aquests siguin accessibles via la web i/o l'espai Sharepoint del SAIQU-FQ.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Química	Gestió de serveis de la Facultat		
	PEQ 120	Versió 05	<i>Pàgina 9 de 9</i>

Relació dels resultats del procés amb altres processos del SAIQU

Els resultats d'aquest procés impacten directament o indirectament sobre nombrosos processos del SAIQU-FQ relacionats amb el desplegament i seguiment de les titulacions, però més especialment sobre els PEQ de suggeriments i queixes (PEQ 100 "Gestió de peticions"), d'informació pública (PEQ 140 "Publicació d'informació sobre els ensenyaments") i de gestió d'espais docents (PEQ 110 "Gestió i millora dels recursos materials destinats a la docència i de les instal·lacions i equipaments dels laboratoris docents"; PEQ 150 "Redacció i distribució dels Procediments Normalitzats de Treball (PNT) i de les Instruccions de Treball (IT)").

5. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

Codi	Denominació dels Indicadors
I-FQ-120-02	Valoració mitjana de l'ítem "Les sales d'estudi han estat adequades" (respostes agregades per a la Facultat de Química a la pregunta de l'enquesta del GTR sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB).
I-FQ-120-03	Valoració mitjana de l'ítem "La disponibilitat de microones i espais de consum de menjar propi han estat adequats" (respostes agregades per a la Facultat de Química a la pregunta de l'enquesta del GTR sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB).

Els valors d'acceptació i meta de cada indicador es troben resumits al [quadre de comandament de la FQ-UB](#).