


Gestió de serveis de la Facultat

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

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
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 els serveis propis de la Facultat relacionats amb la docència. Certs serveis externalitzats (per ex., servei de reprografia; bar-restaurant; etc.) i transversals (per ex., CRAI; Centres Científics i Tecnològics de la UB; servei d'esports; etc.) queden fora de l'àmbit d'aquest procés.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Química	Gestió de serveis de la Facultat		
	PEQ 120	Versió 04	<i>Pàgina 2 de 9</i>

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.

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 de Centre recull les necessitats detectades pels òrgans de govern i usuaris de la Facultat, comunicades mitjançant qualsevol canal de comunicació habilitat (per ex., correu electrònic; bústies de peticions; resultats d'enquestes de valoració), i identifica els serveis necessaris en especial en el context del desplegament dels ensenyaments de la Facultat.	Administració de Centre	Quan escaigui
Planificació del servei	L'Administrador de Centre, de forma consensuada amb el degà i/o amb el director de departament afectat, si escau, avalua i prioritza les necessitats de servei identificades en funció de la seva rellevància, urgència i/o cost. A partir de la proposta, comprova la disponibilitat del pressupost ordinari per cobrir el servei.	Administrador de Centre Degà Director del departament	Quan escaigui
Estudi de la viabilitat econòmica per adquirir o contractar el servei amb el	L'Administrador de Centre, de forma consensuada amb el degà i/o amb el director de departament afectat, si escau, analitza la disponibilitat econòmica per fer l'adquisició/contractació del servei.	Administrador de Centre Degà Director del departament	Un cop prioritzades les propostes

pressupost ordinari			
Estudi de la viabilitat de possibles alternatives de finançament	L'Administrador de Centre, de forma consensuada amb el degà i/o amb el director de departament afectat, si escau, estudia la possibilitat de renegociació del pressupost ordinari amb la Gerència, l'ús de fonts econòmiques 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 de Centre Degà Director del departament Gerència VOAQ	En cas que el pressupost ordinari no sigui suficient
Modificació de l'abast de les propostes presentades	L'Administrador de Centre, de forma consensuada amb el degà i/o amb el director de departament afectat, si escau, estudia la possibilitat de modificar l'abast de les propostes presentades i adaptar-les als recursos econòmics disponibles.	Administrador de Centre Degà Director del departament	En cas de no aconseguir els recursos econòmics necessaris
Formalització de l'adquisició de recursos pel servei	Un cop el servei és econòmicament viable, l'Administrador de Centre, de forma consensuada amb el degà i/o amb el director de departament afectat, si escau dona l'aprovació formal al servei.	Administrador de Centre Degà Director del departament	Un cop el servei és viable
Organització del servei	L'Administrador de Centre, de forma consensuada amb el degà i/o amb el director de departament afectat, si escau, 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 de Centre Degà Director del departament	Quan escaigui

3.1.2. Ús i funcionament dels serveis generals d'informació i logística de la Facultat de Química

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Atenció i informació als punts d'informació	La Facultat de Química compta amb dos punts d'informació , un a l'entrada principal pel carrer Martí i Franquès i l'altre al vestíbul de l'accés per l'Av. Diagonal, on els membres de la comunitat universitària es poden dirigir presencialment en l'horari d'obertura de l'edifici per a demanar informació o realitzar alguns tràmits com ara la gestió del lloguer d'armariets o la sol·licitud de publicació d'informació en alguns dels canals designats a tal efecte.	PAS Punts d'informació Administrador de Centre Tècnic logístic	Quan escaigui
Serveis audiovisuals	El servei d'audiovisuals de l'Administració de Centre dona suport tècnic audiovisual i multimèdia a PDI, PAS i aquells estudiants i personal extern o visitant que ho necessiti. Així, qualsevol usuari podrà posar-se en contacte per a qualsevol incidència o qüestió relacionada amb el manteniment, preparació i assistència tècnica dels equips audiovisuals de les aules i d'altres espais de la Facultat de Química.	PAS Tècnics audiovisuals Administrador de Centre Tècnic logístic	Quan escaigui
Altres serveis específics a estudiants	Els estudiants dels ensenyaments de la Facultat de Química poden utilitzar també, dins l'horari d'obertura establert, altres serveis específics com ara la sala d'estudis, la sala d'estudis-menjador, la qual actua com a sala d'estudi durant la jornada lectiva amb excepció de la franja horària del dinar, en la qual l'ús està dedicat a sala menjador. Els estudiants hi poden accedir lliurement i emprar els elements disposats com ara el mobiliari, els microones i els equipaments del servei de <i>vending</i> (aquests últims elements són de gestió aliena a la Facultat).	Administrador de Centre Tècnic logístic	Quan escaigui

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Química	Gestió de serveis de la Facultat		
	PEQ 120	Versió 04	<i>Pàgina 5 de 9</i>

3.1.3. Ús i funcionament dels serveis acadèmics i d'informació a l'estudiant

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Informació, serveis i gestió acadèmica als estudiants	<p>La Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) realitza la gestió acadèmica en l'àmbit de la Facultat de Química tant a nivell presencial, dins l'horari d'obertura, com també telefònicament i per correu electrònic. Els estudiants s'hi poden adreçar per a realitzar tràmits acadèmics i altres peticions acadèmiques relacionades, tals com la matrícula o la gestió administrativa de les pràctiques externes i de les accions de mobilitat.</p> <p>La Facultat de Química complementa la informació i atenció als estudiants a través del Servei d'Atenció a l'Estudiant (SAE), un organisme transversal de la UB que també realitza accions d'informació, orientació, assessorament, suport i ajut necessaris durant tot el període d'aprenentatge i inici de la inserció professional dels estudiants.</p>	Cap de la SED SAE	Quan escaigui

3.1.4. 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
Suport i assessoria en qualitat, medi ambient i seguretat	<p>La Unitat de Qualitat, Medi Ambient i Seguretat de la Facultat de Química (UQMAS) realitza activitats de suport i assessoria a la Facultat de Química i a l'Administració de Centre en les temàtiques relacionades amb la gestió de la qualitat, la seguretat i la salut i el medi ambient en l'àmbit dels ensenyaments oficials de la facultat i dels seus laboratoris, especialment els docents. Per a qualsevol necessitat relativa a aquestes qüestions els usuaris es poden adreçar</p>	Tècnic UQMAS OSSMA	Quan escaigui

	<p>al tècnic UQMAS a través dels mitjans de contacte establerts directament o a través dels responsables o superiors que escaigui.</p> <p>Així mateix, l'Oficina de Seguretat, Salut i Medi Ambient de la UB (OSSMA, contacte), com a servei de prevenció propi transversal de la UB, vetlla també per la seguretat i la salut dels membres de tota la comunitat universitària assistint-los a través de les funcions legalment establertes. La UQMAS i l'OSSMA faciliten de forma coordinada la implantació dels mecanismes preventius adequats a la realitat experimental, tant en activitats de docència com de recerca, de la Facultat de Química.</p> <p>Per a qualsevol necessitat inclosa en els àmbits d'actuació previstos els usuaris poden contactar amb la UQMAS i/o l'OSSMA.</p>		
Jornada de Prevenció de Riscos en els Laboratoris de Recerca	<p>A l'inici de cada semestre, l'OSSMA, juntament amb el vicedegà competent en seguretat de la Facultat de Química, organitza la Jornada de Prevenció de Riscos als laboratoris de recerca, la qual versa sobre temàtiques relacionades amb el treball segur i sostenible als laboratoris de recerca i és de caràcter obligatori per als estudiants que hi accedeixen per primer cop, fonamentalment estudiants de grau que cursen el TFG o nous estudiants de màster.</p>	OSSMA Vicedegà competent en seguretat de la Facultat	A l'inici de cada semestre
Gestió de residus de laboratori	<p>El Centre de Transferència de Residus Químics (CTRQ), ubicat a la planta soterrani de l'edifici de la Facultat de Química i depenent funcionalment de la 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</p>	Tècnic UQMAS PAS tècnic de laboratori	Quan escaigui

	<p>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 identificació, registre, anàlisi i preparació per a la expedició.</p> <p>Segons l'estructura organitzativa de cada departament o secció, tècnics de laboratori o altre personal encarregat poden efectuar d'enllaç entre els laboratoris i el CTRQ.</p>		
<p>Servei de préstec i lliurament de productes químics del Magatzem de Productes Químics</p>	<p>La Facultat de Química disposa d'un programa de reutilització de productes químics a través del Magatzem de Productes, a partir del qual els membres de la comunitat universitària 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 temporal sempre que sigui possible. Per a efectuar aquesta gestió els usuaris han de contactar amb el PAS tècnic responsable del magatzem de productes, que depèn orgànicament de l'administració de centre, però funcionalment del vicedegà competent en temes de seguretat.</p> <p>Igualment, qualsevol usuari 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>Vicedegà competent en seguretat de la Facultat</p> <p>PAS Magatzem de productes</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 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 PEQ 120 és adient o cal introduir-hi modificacions. Per fer aquesta anàlisi es recolliran en els canals de recollida d'informació habituals recollits pel 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 i podrà comportar una modificació del present procés, fet que quedarà recollit en l'Informe de Revisió del SAIQU de la Facultat de Química.</p>	<p>Administrador de Centre</p> <p>Comissió de Qualitat</p>	<p>Abans de la revisió anual del Pla de Millores</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 "Gestió documental – PEQ 160".

Tipologia dels Documents	Responsables dels documents	Suport d'arxiu	Temps mínim de conservació
Documents proposta de necessitats	Administració de centre Degà	Paper/ Digital	Segons normativa legal

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Química	Gestió de serveis de la Facultat		
	PEQ 120	Versió 04	<i>Pàgina 9 de 9</i>

	VOAQ Director del Departament		
--	----------------------------------	--	--

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

Relació dels resultats del procés amb altres processos del SAIQU

Els resultats d'aquest procés impacten directament o indirectament sobre nombrosos processos del SAIQU de la Facultat de Química relacionats amb el desplegament i seguiment de les titulacions (per ex., PEQ 022 "Seguiment i millora contínua de títols oficials de grau i màster"; PEQ 060 "Marc academicodocent per al desenvolupament dels ensenyaments" i PEQ 061 "Programació dels ensenyaments de grau i màster"), gestions administratives associades amb l'ensenyament (per ex., PEQ 030 "Matriculació i accés dels estudiants en ensenyaments de grau"; PEQ 040 "Selecció, admissió, matriculació i accés dels estudiants en màsters oficials"), informació pública (PEQ 140 "Publicació d'informació sobre els ensenyaments") i 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

Els valors d'acceptació i els valors meta de l'indicador es troben resumits al Quadre d'Indicadors del Manual de Qualitat.

Codi	Denominació dels Indicadors
I-FQ-120-01	Valoració mitjana dels ítems "Secretaria; sales d'estudi; disponibilitat de microones; i punt d'informació" de la secció "Serveis i instal·lacions del centre" (preguntes de l'enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB del GTR, normalitzat de 0 a 10)