



PEQ 120

GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS

	Versió	Data	Descripció de canvis
REDACTAT PER: Alejandro Marcuello (VD àrea econòmica)	01	25/10/2010	Redacció del procediment
RESPONSABLE: VD àrea econòmica	02	28/07/2020	Revisió del procediment: se simplifica i s'actualitza
APROVAT PER: Comissió de Qualitat de centre	03	24/01/2023	Especificació de nous apartats (responsabilitats, entrades i sortides del procés, parts interessades, processos relacionats, indicadors del procés). Codificació d'evidències. Canvi del responsable de la redacció del procés. Eliminació al punt 1 d'una repetició i actualització d'informació. Eliminació relació de serveis propis del centre de dues frases al punt 8 per millorar el redactat. Afegit punt 12 on es presenta la relació de serveis propis del centre.

1. DEFINICIÓ I OBJECTIU DEL PROCÉS

En el marc de la qualitat dels ensenyaments cal garantir tots aquells serveis de la Facultat que donin suport a l'activitat acadèmica i docent. El paper dels serveis dins de la Universitat és molt ampli, hi ha els de la pròpia institució (Servei d'Atenció a l'Estudiant SAE, Servei de Beques i Ajuts a l'Estudiant, Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació CRAI, Feina UB, Servei d'Esports, ...) i els que s'ofereixen al centre. D'aquests cal considerar: els serveis de gestió i d'informació (Secretaria d'Estudiants i Docència, Punt d'Informació, Oficina de Relacions Internacionals), les sales d'estudi (incloses les aules d'informàtica i sales de microscopia i visu), la sala de menjador, el lloguer d'armariets, el Servei d'Audiovisuals, la cessió d'espais, el Servei de Vehicles i el Servei de Làmina Prima, si bé alguns d'ells com els relacionats amb la mobilitat de l'alumnat o la realització de pràctiques es regeixen per altres procediments (PEQ 070, 080, 090). Queden fora d'aquest procediment els serveis transversals de la UB ubicats

a la Facultat (ex., Unitat de Medi Ambient dels CCIUTB, Biblioteca gestionada pel CRAI, Magatzem de residus), així com els laboratoris de grups de recerca (ex., LIRA, Corelab, Anàlegs Geològics), i els serveis subcontractats (ex., màquines de *vending*).

Objectiu del procés

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

2. RESPONSABILITATS

VD àrea econòmica	Responsable del procés: Planificació, coordinació i gestió del procés. Revisió i millora del procés.
Administrador/a de centre	Identificació de serveis necessaris a partir de les evidències de què disposa el centre. Anàlisi i prioritització dels serveis sol·licitats, i avaluació de viabilitat econòmica. Organització i seguiment de la millora del servei o de la implantació del nou servei. Extinció de serveis, quan escaigui.
Equip deganal	Identificació de serveis necessaris a partir de les evidències de què disposa el centre. Anàlisi i prioritització dels serveis sol·licitats, i avaluació de viabilitat econòmica. Gestió de la posada en marxa, organització i seguiment de la millora del servei o de la implantació del nou servei. Difusió de les millores implementades. Extinció de serveis, quan escaigui.
Comissió de Qualitat	Recollida de les necessitats dels serveis aprovades en el Pla de millores del centre. Valoració i aprovació de la revisió del procés.

3. ENTRADES AL PROCÉS

- Detecció de necessitats, i peticions de l'alumnat, les diferents unitats, els òrgans i els usuaris de la Facultat.
- Enquesta de satisfacció dels estudiants del Gabinet Tècnic de Rectorat (GTR)

4. SORTIDES DEL PROCÉS

- Implantació de nous serveis o modificació del existents
- Adquisició de recursos per als nous serveis

5. PARTS INTERESSADES EN EL PROCÉS

- Personal Docent i Investigador
- Alumnat
- Personal d'Administració i Serveis
- Comunitat universitària
- Servei d'Atenció a l'estudiant (SAE)

6. NORMATIVA, GUIES I DIRECTRIUS

- Reial decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris i del procediment de la seva qualitat
- Estatut de la UB
- Política i objectius de la qualitat de la UB
- Pla de govern de la UB
- Contracte programa academicodocent del centre
- Política de serveis de la UB
- Normativa de seguretat, salut i medi ambient vigent
- Reglament del centre
- Guies d'AQU Catalunya per als processos de VSMA

7. PROCESSOS RELACIONATS

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

transversal UB.

- [PEQ 011](#): Gestió i revisió del SAIQU - Ciències de la Terra
- [PEQ 050](#): Orientació a l'alumnat
- [PEQ 060](#): Procés de desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i avaluació d'aprenentatges
- [PEQ 110](#): Gestió dels recursos materials i instal·lacions

8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Acció	Descripció	Responsabilitat/ agents implicats	Terminis
Identificació de la necessitat de serveis			
Identificació de serveis necessaris	<p>L'equip deganal, juntament amb l'administrador/a de centre, elabora una relació dels serveis necessaris a partir de les evidències que el centre disposa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - enquestes de satisfacció de l'alumnat amb serveis i instal·lacions de la UB, - reclamacions / demandes fetes pels unitats, òrgans i usuaris a través dels mitjans corresponents (ex., consells d'estudis, comissions de coordinació de màster o doctorat, la junta de facultat, la bústia de queixes i suggeriments del centre...). 	Administració de Centre Equip deganal	Anualment o quan escaigui
Anàlisi dels nous serveis sol·licitats	<p>L'equip deganal i l'administració de centre, si s'escau, analitza la proposta i si s'accepta, es planifiquen les accions necessàries.</p> <p>En cas que la proposta impliqui una despesa en el pressupost anual, l'equip deganal i l'administració de centre, si s'escau, avaluarà la viabilitat econòmica. Si el pressupost ordinari no fos suficient, s'estudiaran alternatives de finançament dins marc de la UB.</p>	Equip deganal Administració de centre	Un cop identificat

Introducció en el Pla de Millores	La comissió de Qualitat del centre recull en el seu Pla de Millores anual i els informes de seguiment de centre les necessitats aprovades per l'equip deganal.	Comissió de Qualitat del centre	Anualment
Implementació dels serveis			
Posada en marxa o modificació	L'equip deganal o en qui delegui gestiona la posada a punt del nou servei o el modifica si ja existeix.	Equip deganal	Quan s'escaigui
Difusió del servei	L'equip deganal informa al centre a través de la Junta o altres mitjans que es consideri de les implementacions realitzades, la normativa i procediment d'ús, i la persona responsable.	Equip deganal	Quan s'escaigui
Organització i Seguiment del servei	L'equip deganal amb l'ajuda de l'administració de centre organitza el servei i en fa un seguiment, i si és el cas, gestiona el pressupost anual i les despeses del servei.	Equip deganal Administració de centre	Anualment
Extinció del servei	Quan un servei ja no es consideri necessari, l'equip deganal amb l'administració de centre si s'escau, valorarà la seva finalització.	Equip deganal Administració de centre	Quan es qüestioni el seguiment d'un servei

9. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS

Acció	Descripció	Responsabilitat/ agents implicats	Terminis
Anàlisi del procés de gestió de serveis	El/la VD de l'àrea econòmica, juntament amb l'equip deganal, l'Administració de Centre o altres agents implicats, si s'escau, revisa i analitza el procés a partir de les evidències i dels indicadors, així com de possibles noves normatives.	VD àrea econòmica Equip deganal Administració de centre	Anualment
Formulació de propostes de millora	El/la VD de l'àrea econòmica informa a la Comissió de Qualitat perquè en faci una valoració de la revisió feta del procés, presenti accions de millora, si escau, i ho aprovi.	VD àrea econòmica Comissió de Qualitat	Anualment

10. EVIDÈNCIES DOCUMENTALS ASSOCIADES AL PROCÉS

Codi	Evidència documentada	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
EV_PEQ 120_01	Propostes d'adquisició de serveis	Electrònic/ paper	Oficina Afers Generals
EV_PEQ 120_02	Documentació de l'adquisició de recursos per concurs públic o procediment negociat	Electrònic/ paper	Oficina Afers Generals
EV_PEQ 120_03	Contractes de subministrament de serveis	Electrònic/ paper	Oficina Afers Generals
EV_PEQ 011_07	Acta de la Comissió de Qualitat en què s'avalua el procés	Sharepoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat
EV_PEQ 021_01	Pla de millores de centre	Sharepoint SAIQU	Tècnic/a de qualitat
EV_PEQ 030_04	Enquestes sobre serveis i instal·lacions	Web	Gabinet Tècnic del Rectorat-UB

11. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

Codi	Indicador
IN_PEQ 030_04	Mitjana de la valoració de l'ítem "Secretaria". Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions docents de la UB del GTR, per a la tots els graus de la Facultat (escala 1 – 10)
IN_PEQ 120_01	Mitjana de la valoració del Punt d'Informació. Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB del GTR (escala 1 – 10)
IN_PEQ 120_02	Mitjana de la valoració de serveis i activitats relacionats amb la Facultat (mitjanes dels ítems considerats com a serveis i instal·lacions docents, altres serveis i instal·lacions de la facultat, serveis externs). Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB del GTR (escala 1 – 10)

12. RELACIÓ DE SERVEIS PROPIS DEL CENTRE

Servei	Descripció	Responsabilitat / Agent implicat
Secretaria d'estudiants i docència	Gestió acadèmica i atenció i informació als estudiants en l'àmbit de la Facultat (tràmits acadèmics, administratius i peticions sobre matrícula, títols, pràctiques amb empreses...)	Cap de la SED

Punts d'Informació i Logística	Atenció i informació general als usuaris (estudiants, professorat, personal d'administració i personal extern), incloent reserves puntuals d'espais, el lloguer dels armariets, l'accés a la sala de congeladors, suport a les aules, etc. La Facultat compta amb un punt d'informació a cada edifici (tres en total) que donen servei mentre els edificis estan oberts.	Tècnic/a logístic
Oficina de Relacions Internacionals	Orientació, assessorament i tràmits per als estudiants que estan interessats en participar en programes de mobilitat internacional.	Responsable de Mobilitat i Relacions Internacionals
Servei d'Audiovisuals	Suport tècnic audiovisual i multimèdia a estudiants, professorat, personal d'administració i personal extern, en funció de la necessitat o actes.	Tècnic/a audiovisuals
Sales d'estudi generals i menjadors	Espais habilitats com a sales d'estudi o com a sales d'estudi/menjadors amb microones, en funció de l'horari.	Tècnic/a logístic
Altres sales d'estudis (aules d'informàtica, sales de microscopia i visu)	Aules habilitades com a sales d'estudi especialitzades, en funció de l'horari	Professor/a responsable Tècnic/a logístic
Lloguer d'armariets	Gestió del lloguer anual dels armariets als estudiants de la facultat amb aplicació de la tarifa oficial corresponent.	Tècnic/a logístic
Cessió d'espais (aules, espais comuns, exteriors...)	Informació i mostra dels espais i gestió de la reserva i, si és el cas, de la facturació dels ingressos derivats de la cessió dels espais de la facultat. Els espais es poden cedir a alumnes, professors i investigadors/es de la facultat, a la comunitat universitària i a la societat en general, amb aplicació de les tarifes oficials corresponents, si és el cas.	Tècnic/a logístic Cap Oficina d'Affers Generals
Servei de Vehicles	Disposa d'11 vehicles (de sis models diferents de furgonetes i tots terreny) que cedeix, sense conductor, als professors i investigadors per tal de cobrir les necessitats de realització d'assignatures de pràctiques amb sortides de camp i activitats de recerca de camp, amb aplicació de les tarifes oficials.	Administrador/a de centre
Servei de Làmina Prima	Disposa d'equips i aparells per a la preparació i tractament de mostres sòlides de roques, incloent la realització de làmines primes, làmines gruixudes per a anàlisis	Responsable científic/a



	d'inclusions fluïdes, provetes metal·logràfiques, inclusions en fred i calent de mostres en reïna talls de precisió i serrats, poliments de superfícies, trituració, quarterejat, tamisat i mòlta que ofereix als professors i investigadors amb aplicació de les tarifes oficials.	
--	---	--