

   UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Geologia		Gestió dels serveis
	PEQ 5645 120	Versió 01	Pàgina 1 de 8

Gestió dels serveis

REDACTAT PER:	Àlex Marcuello (vicedegà econòmic), Elisa Bosch (administradora de centre Biologia-Geologia) i Comissió de Qualitat de la Facultat de Geologia	Data: 19/10/10
REVISAT PER:	Gemma Alías López Presidenta de la Comissió de Qualitat de la Facultat de Geologia	Data: 25/10/10
APROVAT PER:	Lluís Cabrera Pérez Degà de la Facultat de Geologia	Data: 25/10/10

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	19/10/10	Redacció del procés

NOTA: en aquest document s'utilitzen únicament genèrics masculins o femenins per evitar excessives reiteracions o redundàncies que puguin dificultar-ne la lectura, sense que això es pugui interpretar com una discriminació o oblit.

   UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Geologia		Gestió dels serveis
	PEQ 5645 120	Versió 01	Pàgina 2 de 8

1. OBJECTIU

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

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'aplicació d'aquest document s'estén a tots els serveis dependents del centre, siguin propis o subcontractats, que són necessaris o complementaris per al bon 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.

3. DEFINICIONS

- Serveis dependents del centre: tots aquells serveis que poden ser gestionats directament pel centre, siguin serveis propis, com ara sales d'estudi, aules d'informàtica, taquilles, serveis d'informació (punts d'informació, secretaria, suport a la mobilitat, suport a les pràctiques externes, etc.), o serveis subcontractats a empreses externes (copisteria i bar).
- Serveis dependents dels serveis centrals de la universitat: tots aquells serveis que, tot i ser gestionats directament per la UB, es desenvolupen tant a les instal·lacions del mateix centre (biblioteca, serveis científicotècnics, etc.), com fora del centre (servei d'esports, allotjament, etc.).

  UNIVERSITAT DE BARCELONA 	<i>Facultat de Geologia</i>		Gestió dels serveis
	PEQ 5645 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 3 de 8</i>

4. PROCEDIMENTS RELACIONATS

PEQ 5645 100. Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

PEQ 5645 130. Anàlisis dels resultats.

5. NORMATIVA APLICABLE I REFERÈNCIES DOCUMENTALS

- Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Reial decret 861/2010, de 3 de juliol, pel qual es modifica el RD 1393/2007.
- Estatut de la UB.
- Política i objectius de la qualitat de la UB.
- Pla d'actuacions estratègiques de la UB.
- Contracte programa acadèmic-docent del centre.
- Política de serveis de la UB.
- Normativa de seguretat, salut i medi ambient vigent.
- Pla estratègic del centre.
- Normatives de serveis del centre.
- Reglament del centre.

6. DESENVOLUPAMENT

6.1. Identificació de la necessitat i planificació dels serveis

El deganat, conjuntament amb l'administració de centre i a partir del:

- disseny i organització de l'activitat acadèmica i docent
- resultats obtinguts en els processos de seguiment i millora
- propostes fetes per la Junta de Centre i per les associacions d'estudiants

   UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Geologia		Gestió dels serveis
	PEQ 5645 120	Versió 01	<i>Pàgina 4 de 8</i>

- política i objectius de la UB, pla estratègic del centre, normativa vigent (interna i externa).

identifica la necessitat de nous serveis i elabora una proposta d'adquisició per donar el suport adequat al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent del centre.

A continuació, el deganat i l'administració de centre classifiquen els serveis com a dependents del centre o dependents dels serveis centrals de la universitat, d'acord amb l'àmbit de competència del centre.

6.1.1. Serveis dependents dels serveis centrals de la UB

Si no existeix cap servei transversal de la universitat que compleix amb les funcions demandades pel centre, el deganat amb l'administració del centre, sol·licita a les àrees corresponents i a la gerència (en els casos que requereixin la convocatòria d'un concurs públic, seguint les pautes establertes per la UB en els processos corresponents), la planificació d'un servei amb les característiques i funcions que creu necessàries.

6.1.2. Serveis dependents del centre

El deganat i l'administració del centre analitzen la viabilitat econòmica per dur a terme els serveis necessaris amb el pressupost ordinari del centre.

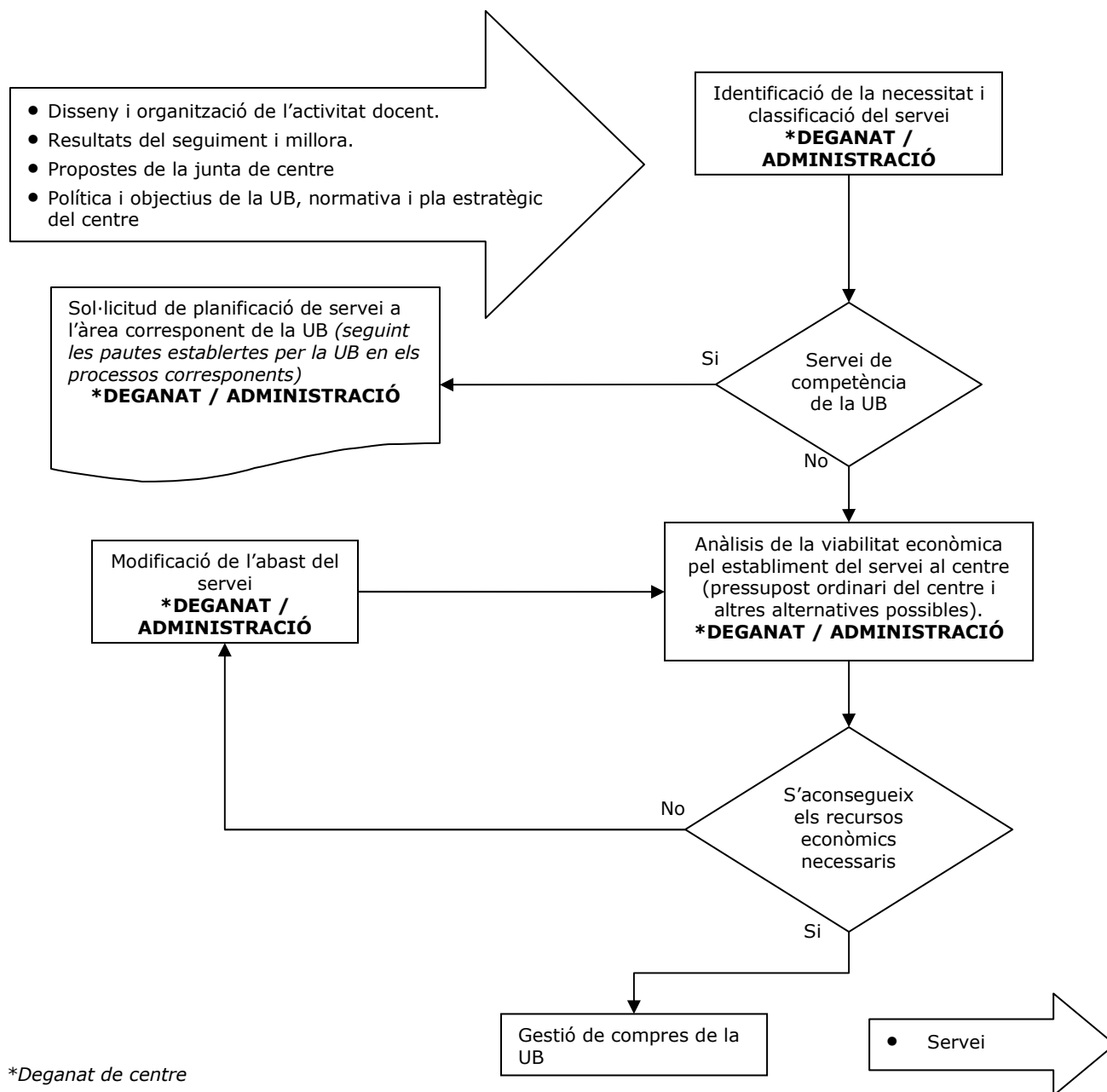
En cas que el pressupost ordinari del centre no sigui suficient, el deganat estudia les altres alternatives possibles, que són:

- la renegociació del pressupost ordinari amb la gerència
- la presentació a convocatòries específiques (contracte programa) i altres accions especials de la UB
- la presentació a convocatòries externes
- la disponibilitat d'altres recursos de finançament propis (lloguer d'espais, convenis, etc.).

El deganat i l'administració del centre formalitzen l'adquisició del servei o serveis de suport del centre, seguint el procés de gestió de compres de la UB.

Si no s'obtenen els recursos econòmics necessaris mitjançant aquestes vies alternatives de finançament, es modifica l'abast de les proposta d'adquisició del servei.

6.1.3. Diagrama de flux



6.2. Explotació dels serveis i avaluació de la satisfacció dels usuaris

Un cop subministrat el servei pel proveïdor (sigui intern o extern a la UB), el centre ha d'organitzar l'explotació del servei, vetllant pel compliment de la normativa de

  UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Geologia		Gestió dels serveis
	PEQ 5645 120	Versió 01	<i>Pàgina 6 de 8</i>

seguretat, salut i medi ambient. En el cas d'aquells serveis que es desenvolupen al centre, però depenen directament de la UB, és la mateixa UB la que organitza l'explotació tenint en compte les necessitats dels diferents grups d'interès.

Els usuaris són responsables de la utilització adequada dels serveis i instal·lacions que la UB posa al seu abast, respectant sempre les normes de seguretat establertes per la UB i/o pel mateix centre, així com la normativa legal vigent.

En cas de detectar qualsevol anomalia, els usuaris podran tramitar al mateix centre la queixa corresponent, seguint allò que estableix el procediment de gestió de queixes (PEQ 5645 100).

L'Agència de Polítiques i de Qualitat de la Universitat gestiona l'aplicació d'enquestes per avaluar la satisfacció dels usuaris amb els serveis dependents del centre. El deganat del centre supervisa l'aplicació de les enquestes per assegurar-se que tot sigui conforme i elabora un informe d'avaluació dels resultats de la mateixa, seguint allò que estableix el procediment d'anàlisi dels resultats (PEQ 5645 130).

6.3. Retiment de comptes

El deganat del centre informa als diferents grups d'interès sobre els resultats d'aquest procés, utilitzant per a això els resultats del procés de seguiment i millora.

Aquesta tramesa d'informació es pot fer a través de:

- les actes de la Junta de Centre
- la memòria d'activitats del centre
- informes de resultats sol·licitats per altres estaments (propis o aliens a la UB)
- la pàgina web del centre.

7. SEGUIMENT I MILLORA

El deganat del centre fa el seguiment anual dels indicadors del procés establerts pel centre o per la UB. D'acord amb els resultats obtinguts, les propostes de millora rebudes i els informes corresponents, el deganat del centre, conjuntament amb

   UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Geologia		Gestió dels serveis
	PEQ 5645 120	Versió 01	Pàgina 7 de 8

l'administració de centre, estableix les accions correctives i preventives que consideri adients.

Aquesta informació s'utilitza per redefinir, quan s'escaigui, el procés de gestió dels serveis i en la revisió del sistema de gestió.

8. REGISTRES I ARXIU

La memòria anual de la qualitat al centre, elaborada pel deganat de centre, recopila les evidències de com s'han desenvolupat i s'han revisat els aspectes relacionats amb aquest procés.

La memòria, un cop aprovada per la Junta de Centre, es publica en el web del centre, així com en el Dipòsit Digital de la UB.

Registre/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia	Temps de conservació*
Proposta d'adquisició de nous serveis	Paper	Administració de centre	
Documentació de l'adquisició de recursos per concurs públic o procediment negociat	Paper	Administració de centre	
Contractes de subministrament de serveis	Paper	Administració de centre	
Informe d'avaluació del resultat de les enquestes de opinió dels usuaris	Paper	Administració de centre	

9. RESPONSABILITATS

Gerència

  UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Geologia		Gestió dels serveis
	PEQ 5645 120	Versió 01	Pàgina 8 de 8

- Planificar els serveis que requereixen la realització d'un concurs públic.

Agència de Polítiques i de Qualitat de la Universitat

- Gestionar l'aplicació de les enquestes d'opinió (satisfacció dels usuaris).

Unitats dependents de la UB de caràcter transversal

- Planificar els serveis del seu àmbit de competència.

Deganat de centre

- Identificar els serveis necessaris, conjuntament amb l'administració de centre i elaborar les propostes d'adquisició.
- Sol·licitar els serveis atesos per àrees transversals de la UB, conjuntament amb l'administració de centre.
- Formalitzar la contractació dels serveis dependents del centre, conjuntament amb l'administració de centre.
- Planificar i organitzar els serveis dependents del centre, conjuntament amb l'administració de centre.
- Avaluar el resultat de les enquestes de satisfacció dels usuaris.
- Establir les accions preventives i correctives derivades dels processos de seguiment i millora, conjuntament amb l'administració de centre.
- Fer el seguiment anual dels indicadors del procés.

Administració de centre

- Identificar els serveis necessaris, conjuntament amb el deganat de centre i elaborar-ne les propostes d'adquisició.
- Planificar i organitzar els serveis dependents del centre, conjuntament amb el deganat de centre.
- Sol·licitar els serveis atesos per àrees transversals de la UB, conjuntament amb el deganat de centre.
- Formalitzar la contractació dels serveis dependents del centre, conjuntament amb el deganat de centre.
- Recollir informació del procés d'avaluació de la satisfacció dels usuaris.

Proveïdor

- Subministrar el servei.