

PEQ 120 **GESTIÓ DELS SERVEIS**

REDACTAT PER: Gemma Alías
REVISAT PER: Equip deganal
APROVAT PER: Comissió de Qualitat de centre

Versió	Data	Descripció de canvis
01	25/10/2010	Redacció del procediment
02	28/7/2020	Revisió del procediment: se simplifica i s'actualitza

1. DEFINICIÓ I OBJECTIU DEL PROCEDIMENT

En el marc de la qualitat dels ensenyaments cal garantir tots aquells serveis que donin suport a l'alumnat per al bon funcionament de l'activitat acadèmica i docent. El paper dels serveis dins de la Universitat és molt ampli, des d'aquells que ofereix la pròpia institució (Servei d'Atenció a l'Estudiant SAE, Biblioteca, Servei de Beques i Ajuts a l'Estudiant, CRAI, Feina UB, Servei d'Esports, ...) als que són dependents del centre, siguin propis o subcontractats. Entre aquests cal considerar: les sales d'estudi (incloses les aules d'informàtica i sales de microscopia i visu), els serveis d'informació (punts d'informació, secretaria), els serveis subcontractats a empreses (màquines vending, ...), sala de menjador, els armariets i són especialment importants aquells que faciliten la mobilitat de l'alumnat o la realització de pràctiques externes que es regeixen per altres procediments (PEQ 070, 080, 090).

Aquest procediment pretén establir com el centre gestiona els serveis que li són propis per desenvolupar l'activitat acadèmica i docent adequadament, exclouent tots aquells que depenen directament de la UB, tant si es realitzen de manera externa, com a les mateixes instal·lacions del centre.

Objectiu:

- 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. DESENVOLUPAMENT DELS PROCEDIMENTS

Les propostes d'adquisició de material es regiran per allò establert en el PEQ110.

QUÈ	COM	RESPONSABLE
Identificació de la necessitat de serveis		
Identificació de serveis necessaris	Al llarg de l'any, a partir dels indicadors que el centre disposa: - enquestes de satisfacció de l'alumnat amb serveis i instal·lacions de la UB, - reclamacions / demandes fetes per l'alumnat i/o professorat a través dels consells d'estudis, comissions de coordinació de màster o doctorat, la junta de facultat, la bústia de queixes i suggeriments del centre	Consells d'Estudis Comissions de coordinació de Màster o Doctorat Junta de Facultat Grups de recerca Equip deganal
Anàlisi i priorització dels nous serveis sol·licitats	Els òrgans acadèmics de la facultat elaboren una relació dels serveis sol·licitats. Aquesta proposta és adreçada a l'equip deganal perquè l'analitzi i doni el vistiplau per dur-la a terme. En cas que la proposta impliqui una despesa en el pressupost anual s'avaluarà la viabilitat econòmica, i si s'escau juntament amb l'administració de centre.	Equip deganal Departaments Administració de centre
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 de serveis materials que millorin la qualitat dels seus ensenyaments	Comissió de Qualitat del centre
Implementació dels serveis		
Posada en marxa	L'equip deganal o en qui delegui gestiona la posada a punt del nou servei o millora si ja existeix	Equip deganal

Difusió de la implementació	L'equip deganal informa al centre a través de la Junta o altres mitjans que es consideri de les implementacions realitzades	Equip deganal
Seguiment del nou servei	L'equip deganal fa un seguiment anual de la posada en marxa del nou servei	Equip deganal
Finalització del servei	Quan un servei a petició de diferents col·lectius es qüestioni el seu seguiment l'equip deganal en valorarà la seva finalització	Equip deganal

3. SEGUIMENT I MILLORA

- La comissió de Qualitat de centre i l'equip deganal fan el seguiment anual dels indicadors del procés establerts i d'acord amb els resultats obtinguts, les propostes de millora rebudes i els informes corresponents, estableix les accions correctives i preventives que consideri adients.
- Aquesta informació s'utilitzarà en la revisió del sistema de gestió i serveix per redefinir, quan s'escaigui, el procés descrit en aquest procediment.

4. REGISTRES I/O EVIDÈNCIES

Evidència/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
Propostes d'adquisició de serveis	Paper	SED
Documentació de l'adquisició de recursos per concurs públic o procediment negociat	Paper	SED
Contractes de subministrament de serveis	Paper	SED
Enquestes de satisfacció de l'alumnat	Electrònic	SED

5. NORMATIVA, DIRECTRIUS, GUIES

- 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
- Reglament del centre
- Guies d'AQU Catalunya per als processos de VSMA