
 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió i millora dels serveis
	PEQ 6444 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 1 de 11</i>

Títol: **Gestió i millora dels serveis**

REDACTAT PER:	Comissió de qualitat	Data:	25/04/2012
REVISAT PER:	Marina Salse <i>Vicedegana d'Afers acadèmics i qualitat</i> Comissió de qualitat	Data:	28/02/2019
APROVAT PER:	Miquel Térmens Graells Dr. Degà / director	Data:	28/02/2019

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	25/04/2012	Redacció del procediment
02	Febrer de 2019	Revisió del procediment

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió i millora dels serveis
	PEQ 6444 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 2 de 11</i>

1. OBJECTIU

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

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'aplicació d'aquest document s'estén a totes les activitats relacionades amb la gestió dels serveis dependents del centre, siguin propis o subcontractats, i necessaris o complementaris al 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, suport a la mobilitat, suport a les pràctiques externes, etc.), o serveis subcontractats a empreses externes (copisteria, bar, etc.).

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.).

4. PROCEDIMENTS RELACIONATS

PEQ 6444 100. Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments.

PEQ 6444 130. Anàlisi dels resultats.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió i millora dels serveis
	PEQ 6444 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 3 de 11</i>

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 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Estatut de la UB.
- Política i objectius de la qualitat de la UB.
- Pla horitzó 2020 de la UB
- Contracte programa acadèmicodocent del centre.
- Política de serveis de la UB.
- Normativa de règim econòmic i pressupostari de la UB
- Normativa de seguretat, salut i medi ambient vigent.
- Pla estratègic del centre.
- Normativa específica 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, identifica la necessitat de nous serveis i elabora una proposta d'adquisició per donar el suport adequat al desenvolupament de l'activitat acadèmicodocent del centre.

La identificació i la proposta d'adquisició es fan a partir de:

- disseny i organització de l'activitat acadèmicodocent.
- resultats obtinguts en els processos de seguiment i millora (PEQ 100, PEQ 130).
- propostes fetes per la Junta de Centre i per les associacions i per les associacions i/o representacions d'estudiants.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió i millora dels serveis
	PEQ 6444 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 4 de 11</i>

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

A continuació, el deganat/direcció i l'administrador 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 demanades pel centre, el deganat/direcció amb l'administrador 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/direcció i l'administrador 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.).

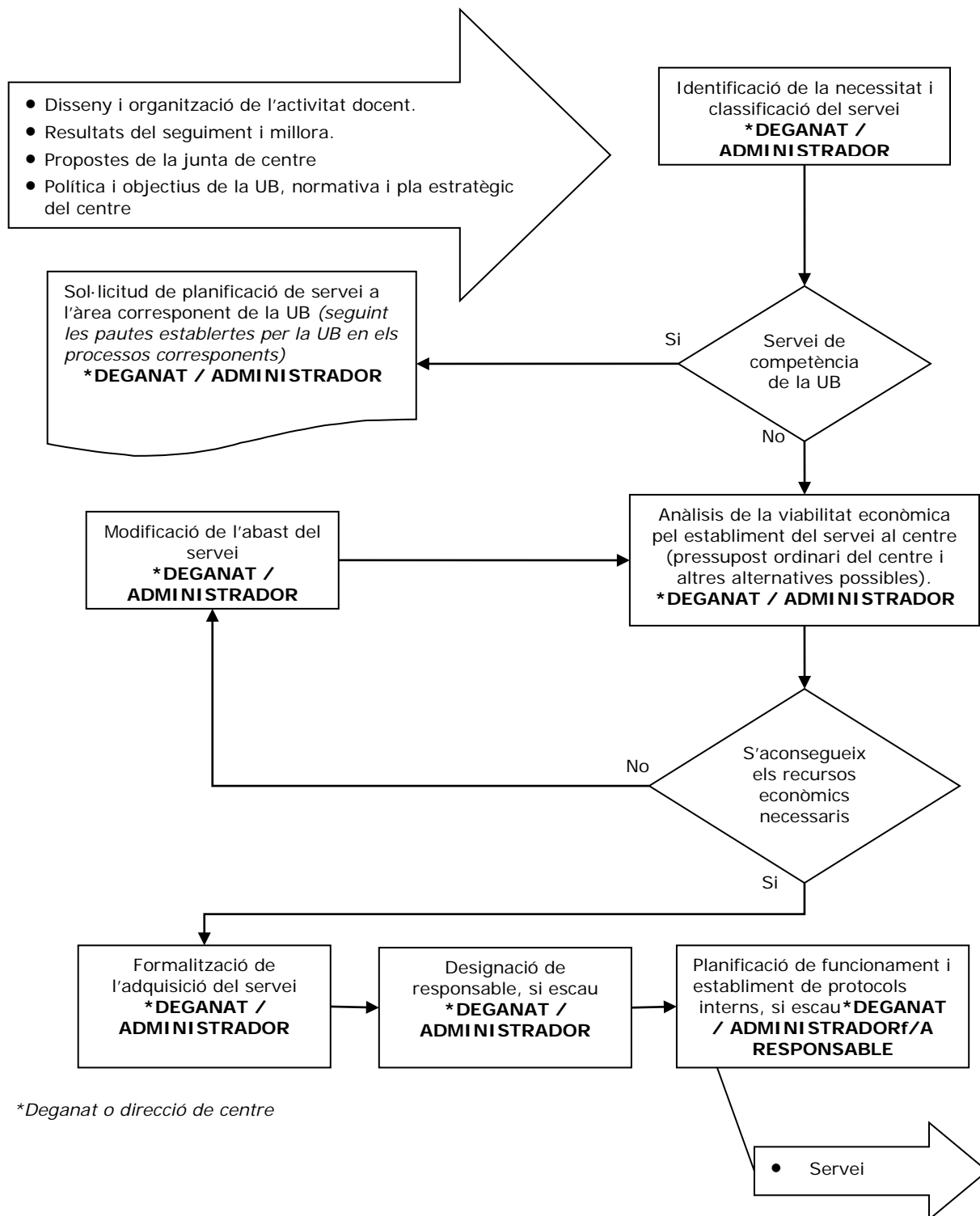
El deganat/direcció i l'administrador del centre formalitzen l'adquisició del servei o serveis de suport del centre, seguint el procés de gestió de compres de la UB.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió i millora dels serveis
	PEQ 6444 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 5 de 11</i>


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 i es vetlla, com a mínim, pel compliment de la normativa de seguretat, salut i medi ambient.

Un cop assegurat el finançament, el deganat i l'administració de centre designen, si escau, el responsable del servei al centre i, conjuntament amb aquest, en planifiquen els aspectes bàsics i els protocols interns de funcionament necessaris.

6.1.3. Diagrama de flux



*Deganat o direcció de centre

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió i millora dels serveis
	PEQ 6444 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 7 de 11</i>

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, a través del responsable designat i d'acord amb la planificació i protocols bàsics establerts, ha d'organitzar l'explotació del servei, vetllant pel compliment de la normativa de 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 n'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 el que estableix el procediment de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 6444 100).

Segons el que estableix el PEQ 6444 130 d'anàlisi de resultats, l'Agència de Polítiques i de Qualitat elabora un model d'enquesta que s'aplicarà en els centres per avaluar la satisfacció dels usuaris amb els serveis del centre. L'Agència transmet els resultats al deganat..

El deganat del centre supervisa l'aplicació de les enquestes per assegurar-se que tot sigui conforme.

6.3. Retiment de comptes

El responsable del servei al centre, si n'hi ha un de designat, elabora un informe anual sobre el funcionament del servei i el fa arribar al deganat i a l'administració de centre. L'informe ha d'incloure, com a mínim, informació sobre el volum d'ús del servei i la descripció d'incidències, si n'hi ha hagut.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió i millora dels serveis
	PEQ 6444 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 8 de 11</i>

En cas de no haver-hi cap altre responsable, el deganat i l'administració de centre demanaran aquestes dades al proveïdor o responsable extern.

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

El deganat i l'administració de centre analitzen i valoren l'informe elaborat pel responsable del servei, com també els resultats de l'enquesta de satisfacció d'usuaris i les dades obtingudes a partir del procediment de queixes, reclamacions i suggeriments; informen a la Junta de centre i tots els grups d'interès implicats i proposen, si escau, accions de millora.

Les accions aprovades en junta es faran constar en la memòria anual de qualitat del centre i la informació s'incorporarà als processos de seguiment i millora.


7. SEGUIMENT I MILLORA

El deganat del centre fa el seguiment anual dels indicadors del procés establerts pel propi centre o per la UB i obtinguts a partir de l'informe del responsable, els resultats de l'enquesta de satisfacció i les dades aportades pel procediment de queixes, reclamacions i suggeriments. D'acord amb tota la informació recollida i les propostes de millora aprovades, el deganat, conjuntament amb l'administrador/a de centre, estableix les accions correctives i preventives que consideri adients.

Tota la informació obtinguda durant el procés la utilitza la Comissió de Qualitat del centre per avaluar i modificar, si escau, aquest mateix procediment de gestió dels serveis.

8. REGISTRES I ARXIU

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

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió i millora dels serveis
	PEQ 6444 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 9 de 11</i>

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	Administrador de centre	
Documentació de l'adquisició de recursos per concurs públic o procediment negociat	Paper	Administrador de centre	
Contractes de subministrament de serveis	Paper	Administrador de centre	
Informe elaborat pel responsable de cada servei	Paper	Administrador de centre	
Informe d'avaluació del resultat de les enquestes de satisfacció dels usuaris amb els serveis	Paper	Administrador de centre	
Informe de resultats del PEQ 6444 100	Paper	Administrador de centre	
Acta de reunió de junta de facultat en la qual s'informa dels resultats i es presenten/aproven propostes de millora	Paper	Administrador de centre	


9. RESPONSABILITATS

Gerència

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

Agència de Polítiques i de Qualitat de la Universitat

- Elaborar les enquestes de satisfacció dels usuaris envers els serveis del centre (PEQ 6444 130).
- Transmetre els resultats de l'enquesta de satisfacció dels usuaris al deganat.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió i millora dels serveis
	PEQ 6444 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 10 de 11</i>

Àrea transversal de la UB


- Planificar els serveis del seu àmbit de competència.

Deganat

- Identificar els serveis necessaris, conjuntament amb l'administrador de centre i elaborar-ne les propostes d'adquisició.
- Sol·licitar els serveis atesos per àrees transversals de la UB, conjuntament amb l'administrador de centre.
- Formalitzar la contractació dels serveis dependents del centre, conjuntament amb l'administrador de centre.
- Planificar i organitzar els serveis dependents del centre, conjuntament amb l'administrador de centre.
- Designar, conjuntament amb l'administració de centre, els responsables dels serveis al centre quan escaigui.
- Planificar i organitzar el funcionament dels serveis dependents del centre, conjuntament amb l'administració de centre i, si escau, el responsable dels serveis.
- Avaluar, conjuntament amb l'administració de centre, el resultat de les enquestes de satisfacció dels usuaris.
- Avaluar, conjuntament amb l'administració de centre, l'informe elaborat pels responsables del serveis.
- Avaluar, conjuntament amb l'administració de centre, les dades obtingudes a partir del PEQ 6444 100.
- Retre comptes i informar a la junta de centre i els grups d'interès implicats, proposant, si escau, accions de millora.
- Establir les accions preventives i correctives derivades dels processos de seguiment i millora, conjuntament amb l'administrador de centre.

Administració de centre

- Identificar els serveis necessaris, conjuntament amb el deganat/direcció de centre i elaborar-ne les propostes d'adquisició.
- Sol·licitar els serveis atesos per àrees transversals de la UB, conjuntament amb el deganat
- Formalitzar la contractació dels serveis dependents del centre, conjuntament amb el deganat/direcció de centre.

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Biblioteconomia i Documentació		Gestió i millora dels serveis
	PEQ 6444 120	<i>Versió 01</i>	<i>Pàgina 11 de 11</i>

- Designar, conjuntament amb el deganat, els responsables dels serveis al centre quan escaigui.
- Planificar i organitzar el funcionament dels serveis dependents del centre, conjuntament amb el deganat i, si escau, el responsable dels serveis.
- Avaluar, conjuntament amb el deganat, el resultat de les enquestes de satisfacció dels usuaris amb els serveis.
- Avaluar, conjuntament amb el deganat, l'informe elaborat pels responsables del serveis.
- Avaluar, conjuntament amb el deganat, les dades obtingudes a partir del PEQ 6444 100.
- Establir les accions preventives i correctives derivades dels processos de seguiment i millora, conjuntament amb el deganat.

Proveïdor

- Subministrar el servei.
- Proporcionar al deganat i l'administració de centre informació sobre el volum d'ús i possibles incidències.