

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat d'Economia i Empresa</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	PEQ 120	Versió 04	<i>Pàgina 1</i>

## PEQ 120 Gestió i millora dels serveis

Versió 4	Nom i cognoms	Càrrec
<b>Redactat per:</b>	Merche Abad Garcia	Administradora de centre
<b>Revisat per:</b>	Brian Muñoz Berbey	Tècnic de qualitat
<b>Aprovat per:</b>	Ramon Alemany Leira	President de la Junta de Facultat

<b>Responsable del procés</b>	Administrador/a de centre
<b>Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats</b>	Degà/ana
	Personal de l'Oficina d'Afers Generals
	Personal de la SED
	Tècnics de l'Oficina de Carreres Professionals (OCP)
	Tècnic/a web
	Tècnic/a logístic/a

<b>HISTÒRIC DE CANVIS</b>		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	27/04/2014	Redacció del procés
02	25/06/2020	Actualització del procés
03	06/05/2022	Creació del procés i aprovació per part de la Junta de Facultat
04	19/07/2023	Adequació d'indicadors

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat d'Economia i Empresa</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	PEQ 120	Versió 04	<i>Pàgina 2</i>

## 1. Objectiu

Aquest procés té com a objectiu definir els aspectes més importants per gestionar i millorar els serveis que ofereix el centre, a fi d'aconseguir el suport adequat per al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent a la Facultat d'Economia i Empresa de la UB.

## 2. Àmbit d'aplicació

Serveis que ofereix la Facultat d'Economia i Empresa de la UB. La Facultat d'Economia i Empresa posa a disposició de tots els seus membres serveis i equipaments de suport a l'estudi, la docència i la recerca, per permetre a tots els col·lectius desenvolupar l'activitat universitària de manera òptima. Aquests serveis, vinculats directament a la infraestructura necessària per a l'activitat docent o d'administració del centre, són:

- Aules de docència (\*)
- Aules d'informàtica (\*)
- Despatxos (\*)
- Sales de reunió i conferències (\*)
- Biblioteca (sobre aquest servei concret, vegeu el procés transversal FPT-D51)
- Sales de treball (\*)
- Espai de Coworking (\*)
- Altres espais per a serveis diversos (\*)
- Espai de doctorands (\*)

A més dels serveis esmentats, la Facultat d'Economia i Empresa també posa a disposició dels diferents grups d'interès i, en alguns casos, de la societat en general, el serveis següents:

- Lloguer d'armariets per a estudiants (\*)
- Lloguer o reserva d'espais (\*)
- Servei de copisteria
- Servei de restauració
- Servei d'Esports
- Serveis Lingüístics

Finalment, i depenent del proveïdor dels serveis, es poden distingir dues categories de serveis:

- Serveis dependents dels serveis centrals de la UB: són serveis oferts directament per la UB o a través d'una concessió de la UB.
- Serveis dependents del centre: són els serveis oferts amb el pressupost ordinari del centre (assenyalats amb un asterisc (\*) en la llista de serveis relacionats anteriorment). Aquest PEQ només fa referència a aquests darrers serveis.

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat d'Economia i Empresa</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	PEQ 120	Versió 04	<i>Pàgina 3</i>

<b>3. Entrades al procés</b>	<b>4. Sortides del procés</b>
Necessitats en els diversos àmbits	Serveis oferts pel centre

## 5. Parts interessades pertinents en el procés

Alumnat personal acadèmic, tècnic i administratiu del centre i altres usuaris interns

Gabinet del Rectorat

Empreses de serveis

AQU Catalunya

Altres usuaris externs

## 6. Normativa, guies i directrius

[Normativa acadèmica dels ensenyaments de la UB](#)

[Legislació sobre educació superior universitària](#)

[The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area \(ESG\)](#)

[Tarifes UB](#)

[Procediment de reserva dels armariets](#)

[Normativa i procediment de reserva sales de treball \(sales d'estudi\)](#)

[Normativa i procediment de reserva sales de treball](#)

[Normativa de l'Espai de Coworking](#)

[Catàleg i procediment de reserva d'espais](#)

## 7. Processos relacionats de forma més directa

[Procés transversal FPTD51: Serveis de suport a la docència](#)

[Procés transversal FPTD6A: Informació pública i rendició de comptes: Comunicació: Satisfacció dels grups d'interès](#)

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

<b>QUÈ</b> <i>(Acció)</i>	<b>COM</b> <i>(Descripció de l'acció)</i>	<b>QUI</b> <i>(Responsable o agent implicat)</i>	<b>QUAN</b> <i>(Terminis)</i>
<b>Identificació, recepció i prioritació de les propostes de serveis</b>	<p>El degà o degana i l'administrador o administradora de centre, amb el suport del tècnic logístic o tècnica logística, defineixen quines són les prioritats de la Facultat i analitzen les sol·licituds de nous serveis que s'hagin pogut fer a partir de:</p> <p><i>a) les necessitats detectades, b) les prioritats definides, c) les propostes dutes a terme pel diversos agents de la Facultat.</i></p> <p>En tots els casos, es té present el compliment de la normativa vigent i el procés transversal FPT-D52 (de seguretat, salut i medi ambient).</p>	<p>Degà/ana</p> <p>Administrador/a de centre</p> <p>Tècnic/a logístic/a</p>	<p>Abans de començar un nou curs acadèmic</p>
<b>Anàlisi dels serveis, resolució i implementació de nous serveis</b>	<p>Un cop duta a terme l'anàlisi de les propostes, se n'analitza la viabilitat econòmica a partir del pressupost, els recursos econòmics disponibles i la normativa vigent.</p> <p>Una vegada fetes les anàlisis corresponents, el degà o degana i l'administrador o administradora de centre, amb el suport del tècnic logístic o tècnica logística, resolen i autoritzen la corresponent implementació del servei.</p> <p>Si el servei previst requereix la convocatòria d'un concurs públic o la contractació a través d'un procediment negociat, se segueixen les pautes establertes per la UB.</p>	<p>Degà/ana</p> <p>Administrador/a de centre</p> <p>Tècnic/a logístic/a</p>	<p>Una vegada analitzades les propostes</p>

<b>Publicació dels serveis</b>	<p>Una vegada el degà o degana i l'administrador o administradora de centre, amb el suport del tècnic logístic o tècnica logística, han resolt sobre els nous serveis i s'han implementat, el tècnic o tècnica web publica en el web la llista completa dels serveis que ofereix la Facultat, amb informació sobre la unitat responsable i, quan escau, de la normativa que els regeix i els procediments per sol·licitar-los.</p>	Tècnic/a web	Una vegada autoritzada la corresponent implementació dels serveis
<b>Explotació dels serveis</b>	<p>A través dels procediments establerts per a l'ús de serveis que requereixen una sol·licitud prèvia, l'administrador o administradora de centre i el personal corresponent reben les peticions i organitzen l'explotació dels serveis d'acord amb la normativa associada.</p>	<p>Administrador/a de centre</p> <p>Personal de l'Oficina d'Afers Generals (lloguer d'armariets i d'aules)</p> <p>Personal de la SED (lloguer d'aules i reserva de sales d'estudi)</p> <p>Tècnics de l'oficina de Carreres Professionals (Espai de Coworking i aules)</p>	Durant tot l'any, i una vegada s'ha fet la sol·licitud corresponent

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b>	<b>Facultat d'Economia i Empresa</b>		<b>Gestió i millora dels serveis</b>
	<b>PEQ 120</b>	<b>Versió 04</b>	<b><i>Pàgina 6</i></b>

## 9. Revisió i millora del procés

Com a mínim una vegada a l'any, la persona responsable del procés, amb la col·laboració del tècnic o tècnica de qualitat, analitza els indicadors relacionats amb el procés. Si escau, proposa les millores necessàries, les quals es comuniquen a l'Àrea de Qualitat de la FEE-UB perquè les creï i en faci el seguiment en el pla de millores (PEQ 012 Creació i gestió d'accions de millora). Aquestes millores les ha d'implementar la mateixa persona responsable del procés o la persona (o persones) que delegui. El pla de millores es presenta, com a mínim, una vegada l'any a la Comissió de Qualitat i, una vegada l'any, a la Junta de Facultat perquè l'aprovi (PEQ 003 Seguiment de la Facultat).

De la mateixa manera, la persona responsable del procés, amb la col·laboració dels agents esmentats anteriorment en el procés, analitza anualment els mecanismes de gestió i millora dels serveis seguint el procediment esmentat en el PEQ 011 Gestió i millora del sistema de qualitat del centre docent. Quan per decisió de la persona responsable del procés es fa una modificació, s'ha de comunicar a l'Àrea de Qualitat del centre perquè quedi recollida en l'informe de gestió de centre i, si escau, en el pla de millores del SAIQU.

## 10. Evidències documentades associades al procés

Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
Actes de la Junta de Facultat en què s'informi de canvis en els serveis	SharePoint	Secretaria acadèmica
Pàgina web de serveis del centre	<a href="#">Pàgina web de la FEE-UB sobre els serveis</a>	Tècnic/a web
Projectes vigents a l'Espai de Coworking	<a href="#">Pàgina de l'oficina de Carreres Professionals</a>	Vicedegà/ana de relacions externes, compromís social i estudiants
Reserves en els espais al GR@D	Aplicació GR@D	Planificació Academicodocent UB i cap de la SED
Sol·licituds d'ús de serveis: armariets, espais de lloguer, Espai de Coworking, reserves de sales d'estudi	Armariets: SharePoint i físic  Espai de Coworking: Digital  Espais de lloguer i reserva de sales d'estudi: aplicació GR@D	Armariets: Oficina d'Afers Generals  Espai de Coworking: tècnics de l'OCP  Espais de lloguer i reserva de sales d'estudi: Planificació Academicodocent UB i cap de la SED

## 11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Acceptació	Meta
<b>IN3-FEE-120-01</b>	Mitjana de la valoració de l'ítem «Aules» (enquesta als estudiants sobre els serveis, les activitats i les instal·lacions de la Universitat de Barcelona del GTR-AQU, escala 0-10) per a la Facultat d'Economia i Empresa (graus i màsters)	5	10
<b>IN3-FEE-120-02</b>	Mitjana de la valoració de l'ítem «Sales d'estudi» (enquesta als estudiants sobre els serveis, les activitats i les instal·lacions de la Universitat de Barcelona del GTR-AQU, escala 0-10) per a la Facultat d'Economia i Empresa (graus i màsters)	5	10
<b>IN3-FEE-120-03</b>	Percentatge de queixes resoltes relatives als serveis i instal·lacions del centre/campus	90 %	100 %
<b>IN3-FEE-120-04</b>	Mitjana de la valoració de l'ítem «Els recursos facilitats pel serveis de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats» (Enquestes de satisfacció de titulats i titulades de grau de la Universitat de Barcelona del GTR; escala 1-5)	3	4
<b>IN3-FEE-120-05</b>	Mitjana de la valoració de l'ítem «El suport institucional per al desenvolupament de l'activitat docent (GR@D, Campus Virtual, CRAI...)» de totes les titulacions a la taula E66 del VSMA	5	10