

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió i millora dels serveis
	PEQ_PS 120	Versió 05	Pàgina 1

Gestió i millora dels serveis

Tipologia: de suport

Redactat per:	Sr. Félix Gómez Fernández, administrador de centre de Filosofia i de Geografia i Història
Revisat per:	Dr. Ignacio Marcio Cid, vicedegà de Qualitat
Aprovat per:	Dra. M ^a Isabel Méndez Lloret, degana
	Data d'aprovació: 04/09/2025

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	25/07/2015	Redacció del procés
02	25/07/2017	Revisió del procediment
03	10/07/2018	Revisió del procediment
04	07/12/2023	Revisió i adaptació a la nova fitxa de procés, amb indicadors.
05	25/07/2025	Actualització terminològica. Codificació de les evidències. Extracció dels valors <i>acceptació</i> i <i>meta</i> dels indicadors.

Responsable del procés	Administrador de centre
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Degana
	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència
	Tècnic/a de logística
	Punt d'Informació
	Tècnic/a d'audiovisuals

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió i millora dels serveis
	PEQ_PS 120	Versió 05	Pàgina 2

1. Objectiu

Establir la manera en què el centre ha de crear, gestionar i millorar els serveis que té al seu abast, a fi d'aconseguir el suport adequat per al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent.

2. Àmbit d'aplicació

L'aplicació d'aquest procés s'estén a totes les activitats relacionades amb la gestió dels serveis propis del centre relacionats amb el desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent. En queden exclosos tots aquells serveis que depenen directament de serveis centrals, tant si es realitzen de manera externa (Servei d'Esports, Col·legis Majors, etc.) com a les mateixes instal·lacions del centre (Servei de Restauració, Servei de Copisteria, Campus Virtual, CRAI Biblioteca, Serveis Lingüístics, etc.).

Els serveis propis del centre són:

Servei	Descripció	Responsabilitat
Atenció i informació (Punts d'informació)	L'edifici de les facultats de Filosofia i de Geografia i Història té un punt d'informació general al vestíbul principal al qual els usuaris es poden adreçar presencialment en l'horari d'obertura de l'edifici per demanar informació, i un punt d'informació de planta a l'aulari de la Facultat de Filosofia.	Administració de centre Tècnic/a de logística PTGAS Punt d'informació
Atenció acadèmica (Secretaria d'Estudiants i Docència -SED-)	La SED de Filosofia realitza l'atenció de la gestió acadèmica dels ensenyaments de la Facultat tant presencialment, d'acord amb el seu horari d'obertura, com també telefònicament i per correu electrònic	Administració de centre Cap de la SED
Oficina de Relacions Internacional del centre de Filosofia i de Geografia i Història (ORI)	L'ORI duu a terme l'atenció a l'alumnat de mobilitat del centre, tant presencialment, d'acord amb el seu horari d'obertura, com també telefònicament i per correu electrònic.	Administració de centre Cap de la SED
Servei d'Audiovisuals	El Servei d'Audiovisuals, ubicat a la planta baixa de l'edifici, dona suport tècnic audiovisual i multimèdia relacionat amb les necessitats docents i amb les diferents activitats que es realitzen al centre.	Administració de centre Tècnic/a de logística Tècnic/a d'audiovisuals
Servei de restauració i espai destinat a menjador d'estudiants	L'alumnat pot utilitzar lliurement els elements a l'abast dins de l'horari d'obertura establert.	Administració de centre Tècnic/a de logística
Espais per a organitzacions d'estudiants	L'edifici de les facultats de Filosofia i de Geografia i Història ha posat a disposició dels representants dels estudiants dos espais per a la realització de les seves activitats.	Administració de centre Deganat Tècnic/a de

Les còpies impreses d'aquest document no tenen garantia de vigència.

		logística
Servei de lloguer d'armariets	L'edifici de les facultats de Filosofia i de Geografia i Història té un servei de lloguer d'armariets anual o quadrimestral, d'acord amb les tarifes aprovades per la UB.	Administració de centre Tècnic/a de logística
Servei de consignes de bicicletes i patinets elèctrics	L'edifici de les facultats de Filosofia i de Geografia i Història va posar en marxa al curs 2021-2022 un servei de consignes de bicicletes i patinets elèctrics.	Administració de centre Tècnic/a de logística

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
- Detecció de noves necessitats, propostes de l'alumnat i de les diferents unitats de la Facultat - Enquestes de satisfacció de l'alumnat - Necessitats de manteniment dels serveis	- Creació de nous serveis - Adquisició de recursos materials per als nous serveis - Realització del manteniment i actualització dels serveis

5. Parts interessades pertinents en el procés

- Alumnat de la Facultat i de la UB (Aules de la Gent Gran, Universitat de l'Experiència, etc.)
- Personal docent investigador de la Facultat de Filosofia
- Personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis adscrit a la Facultat de Filosofia
- Entitats externes que fan activitats al centre de Filosofia i de Geografia i Història
- Àrea d'Infraestructures i Serveis Generals
- Àrea de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

6. Normativa, guies i directrius

- Estatut de la UB
- Pla estratègic de la UB 2030
- Contracte programa academicodocent del centre
- Política de serveis de la UB
- Normativa de seguretat, salut i medi ambient vigent
- Normativa de serveis del centre
- Reglament del centre.

7. Processos relacionats

PTD.5.2. Espais de suport a la docència: aulari, aules d'informàtica i laboratoris

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió i millora dels serveis
	PEQ_PS 120	Versió 05	Pàgina 4

PEQ_PC 100. Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

PEQ_PS 110. Gestió i millora de les instal·lacions i dels recursos materials

8. Desenvolupament del procés (Procediment)

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Identificar necessitats i classificar el nou servei	El Deganat i l'Administració de centre identifiquen les necessitats de creació de nous serveis i de manteniment o actualització dels existents, d'acord amb el disseny i l'organització de l'activitat docent, les propostes derivades dels processos de seguiment i millora, les propostes fetes pels representants d'estudiants, òrgans de govern de la Facultat o usuaris en general de les instal·lacions. En cas que no existeixi cap àrea transversal de la Universitat que realitzi el servei sol·licitat, el Deganat i l'Administració de centre ha de planificar la creació d'un nou servei al centre.	Deganat Administració de centre	Durant tot l'any
Avaluar, prioritzar les propostes i analitzar la viabilitat econòmica	Un cop identificada la necessitat de creació d'un nou servei i/o el manteniment i actualització dels existents, el Deganat i l'Administració de centre avaluen quines són les prioritats del centre i analitzen la viabilitat econòmica amb el pressupost ordinari del centre (PEQ_PS 110), tenint en compte la normativa de seguretat, salut i medi ambient. En cas que el pressupost ordinari no sigui suficient, s'estudiaran altres possibilitats de finançament (peticions a Gerència, convocatòries específiques de la UB, convocatòries externes o altres recursos de finançament (convenis, permisos d'ocupació temporal d'espais, etc.). En cas que no s'aconsegueixin la totalitat dels recursos econòmics necessaris, serà imprescindible modificar l'abast del servei.	Deganat Administració de centre	Durant tot l'any
Formalització de l'adquisició de recursos materials associats al servei	El Deganat i l'Administració de centre formalitzen l'adquisició dels recursos materials associats al servei seguint el procés de gestió de compres de la UB (PEQ_PS 110).	Deganat Administració de centre	Un cop analitzada la viabilitat econòmica

Organització de l'explotació del servei	L'Administració de centre, de forma consensuada amb el Deganat, defineix, en funció de la tipologia del servei, les normatives d'ús amb el nomenament d'un responsable del servei, si escau. Els usuaris són responsables de la utilització adequada dels serveis i de les instal·lacions que la UB posa al seu abast, respectant sempre les normes de seguretat, salut i medi ambient establertes per la UB i/o pel mateix centre, així com la normativa legal vigent.	Deganat Administració de centre	Un cop el servei s'ha creat
Difusió del servei	Un cop implementat el servei, es publica en el web amb la informació sobre la unitat responsable, així com la normativa i els procediments per sol·licitar-lo. Es farà un seguiment periòdic del funcionament del servei i del grau d'acompliment dels objectius que van motivar-ne la creació.	Administració de centre Tècnic/a de comunicació de centre	Un cop el servei s'ha creat

9. Revisió i millora del procés

Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
Revisar i proposar accions de millora del procés a partir dels canvis normatius, de les evidències i dels indicadors associats al procés, i també de les accions correctives i preventives que es considerin adients.	Administració de centre Comissió de Qualitat	Vinculat a la revisió del SAIQU
Avaluar el resultat de l'enquesta de satisfacció dels estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB.	Deganat Administració de centre	Anualment

10. Evidències documentades associades al procés

Codificació	Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
-------------	--------------	---------------------	----------------------------

Les còpies impreses d'aquest document no tenen garantia de vigència.

DOC_PEQ_PS_120_01	Proposta de creació de nous serveis o manteniment i millora dels existents	Digital	Administració de centre
DOC_PEQ_PS_120_02	Documentació de l'adquisició de recursos materials d'acord amb el PEQ_PS 110, de gestió dels recursos materials	Digital (SAP)	Administració de centre Oficina de Contractació Administrativa Digitalització de factures
DOC_PEQ_PS_120_03	Enquesta de satisfacció dels estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB	Digital	Gabinet Tècnic del Rectorat
DOC_PEQ_PS_120_04	Informe d'avaluació del resultat de les enquestes de satisfacció dels estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB	Digital	Administració de centre

11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació
IN_PEQ_PS_120_01	Nivell de satisfacció de l'alumnat amb relació als serveis del centre. (Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions UB, GTR-UB. Escala 1-10.)
IN_PEQ_PS_120_02	Percentatge de queixes sobre els serveis del centre resoltes sobre el total de les queixes rebudes a la bústia de queixes.