

		<b>Data</b>
<b>Redactat per</b>	Administrador/a de centre	15/11/2021
<b>Revisat per</b>	Comissió de Qualitat	17/12/2021
<b>Aprovat per</b>	Comissió de Qualitat	17/12/2021

<b>Responsable del procés 120</b>	Administrador/a del centre
<b>Altres actors implicats en la cadena de responsabilitats</b>	Degà/na
	Directors/es de departament
	Cap de l'Oficina d'Afers Generals
	Tècnic/a logístic
	Tècnic/a web
	PAS tècnic de laboratoris i tallers
	Cap de la SED
	PAS Tècnic audiovisuals
	Tècnic/a de qualitat
	Caps d'estudis

<b>HISTÒRIC DE CANVIS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció del canvi</b>
01	25/11/2019	Redacció del procediment
02	15/11/2021	Revisió i actualització del procediment

## 1. OBJECTIU I ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'objectiu d'aquest PEQ es gestionar i millorar els serveis que el centre té al seu abast, a fi d'aconseguir el suport adequat per al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent. L'aplicació d'aquest document s'estén a totes les activitats relacionades amb la gestió dels serveis dependents de la Facultat, necessaris o complementaris al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent. Altres serveis externs i transversals, com per exemple, (bar-cafeteria, copisteria, botiga de materials, biblioteca...) queden fora de l'abast d'aquest PEQ.

La Facultat de Belles Arts posa a disposició de tots els seus membres un conjunt de serveis i equipaments de suport a l'estudi i a la docència a fi de permetre que aquests col·lectius desenvolupin l'activitat universitària de manera òptima.

Aquests serveis donen suport a l'estudiant i a la docència:

- Aules de docència (teòrica i pràctica)
- Aules d'informàtica
- Sala de reunions i conferències
- Laboratoris i tallers
- Sala d'exposicions
- Servei d'audiovisuals
- Models en viu (suport al PDI)

A més, la facultat de Belles Arts també disposa d'altres serveis per als estudiants com:

- Cessió d'armariets
- Servei de préstec de material audiovisual
- Espai Carmanyola

També existeixen altre tipus de serveis transversals o serveis que no depenen directament del centre, que son:


- Botiga de material
- Biblioteca (CRAI)
- Bar-CAFETERIA
- Copisteria

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat Belles Arts	<b>Gestió i millora dels serveis</b>		
	PEQ 120	Versió 02	<i>Pàgina 3 de 7</i>

## 2. DESENVOLUPAMENT

### 2.1 Identificació, planificació, anàlisi de la viabilitat, formalització, publicació i organització dels serveis propis de la Facultat de Belles Arts.

QUÈ	COM	QUI	QUAN
<b>Identificació de la necessitat i classificació del servei</b>	L'administrador/a de centre i el/la degà/degana, amb el suport del tècnic logístic identifiquen defineixen i analitzen les necessitats detectades (que poden ser comunicades per diversos canals: correu electrònic, resultats d'enquestes, bústia de queixes i suggeriments....). Posteriorment defineixen quines son les prioritats de la Facultat.	Degà/na Administrador/a de centre Directors/es de departaments Tècnic/a logístic	Abans de començar el curs acadèmic o quan escaigui
<b>Planificació de servei</b>	L'administradora de centre juntament amb la degana i/o director de departament si escau, avaluen i prioritzen les necessitats detectades en funció de la importància o cost.  Seguidament, si es necessari s'envia una sol·licitud de planificació de servei a l'àrea corresponent de la UB (seguint les pautes establertes per la UB en els processos corresponents).	Degà/na Administrador/a de centre Directors/es de departament	Quan escaigui
<b>Anàlisi de la viabilitat econòmica, resolució i/o modificació de la planificació</b>	L'administradora de centre amb el suport del cap de la Oficina d'Afers Generals i el tècnic logístic sol·licita el pressupost ordinari del centre i analitza la disponibilitat econòmica per la nova adquisició.  En cas de no ser viable o no aconseguir els recursos econòmics necessaris s'estudien altres alternatives possibles. Per exemple: fer una planificació plurianual, i/o modificar la planificació del servei per a que es pugui assolir en varies etapes.	Administrador/a de centre Tècnic/a logístic	Després de planificar el servei i valorar els pressupostos en relació als recursos econòmics.
<b>Formalització d'adquisició del servei</b>	Un cop aconseguits els recursos econòmics necessaris i amb els pressupostos ajustats a la planificació del servei, seguint el procés de gestió de compres, l'administrador/a de centre de forma consensuada amb la degà/na, dona l'aprovació formal al servei. En el cas de que el servei impliqui la	Degà/na Administrador/a de centre	Després de tenir autorització de totes les àrees implicades

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat Belles Arts	<b>Gestió i millora dels serveis</b>		
	PEQ 120	Versió 02	<i>Pàgina 4 de 7</i>

	convocatòria d'un concurs públic, es sol·licitarà a les àrees corresponents i a Gerència la planificació d'un servei amb les característiques i funcions que consideri necessàries.	Cap de la OAG	
<b>Publicació i/o actualització dels serveis a la pàgina web.</b>	Un cop s'han assolit i/o implementat el nous serveis per part de l'administrador/a, degà/na i suport logístic, la tècnica web s'encarrega d'actualitzar els serveis que ofereix la Facultat a la pàgina web del centre amb informació de la unitat responsable, horaris o ubicació.	Tècnic/a web.	Un cop s'aprova el servei
<b>Planificació, formalització i organització del funcionament del servei</b>	Un cop es dona l'aprovació formal del servei, es planificarà el funcionament tenint en compte, els procediments interns per l'ús del servei. Per a l'ús de serveis que requereixen una sol·licitud prèvia, l'administrador/a de centre i el personal corresponent (Cap de la SED i Cap de la OAG) s'encarregaran de rebre les peticions i organitzar el funcionament del servei.	Administradora de centre Cap de la OAG Cap de la SED	Abans de posar en marxa el servei i durant tot l'any.

## 2.2 Us i funcionament dels serveis generals de la Facultat de Belles Arts

QUÈ	COM	QUI	QUAN
<b>Serveis audiovisuals</b>	El servei d'audiovisuals de la Facultat de Belles Arts, dona suport tècnic multimèdia a membres del PDI com a suport a la docència i/o estudiants que ho requereixin, sota supervisió i petició d'un professor, per a la realització d'exercicis requerits per la seva activitat acadèmica. si es necessari es pot contactar amb el tècnic/a logístic.	PAS Tècnics audiovisuals Tècnic logístic	Quan sigui necessari
<b>Models en viu</b>	Es tracta d'un col·lectiu de pas laboral que dona suport al PDI en el desenvolupament de la docència. Abans d'iniciar el curs, es fa la programació i es sol·licita el servei necessari per la docència. El PDI que ho requereixi, fa la sol·licitud a la OAG.	OAG Models en viu Professorat	A l'inici del primer semestre i a l'inici del segon semestre

<b>Laboratoris i tallers</b>	<p>Els laboratoris i tallers de la Facultat estan supervisats pels mestres de taller, i disponibles pel PDI i l'alumnat de la facultat per a realitzar les practiques docents.</p> <p>El laboratori de fotografia i el LAB-Media per exemple, atorga als usuaris el dret a l'ús de les instal·lacions, que acreditin tenir els coneixements per utilitzar de forma autònoma, durant un any acadèmic. Hi poden accedir a aquest servei:</p> <p>A) Alumnes de la Facultat.          B) Ex alumnes de la Facultat i comunitat UB.          C) Usuaris externs.</p>	Tècnics de laboratori Mestres de taller	Quan escaigui
<b>Altres serveis específics de la Facultat</b>	<p>Els alumnes de la Facultat de Belles Arts, també disposen d'un espai carmanyola, que actua com a sala d'estudis-menjador. Esta equipat per microones, mobiliari o servei de vending.</p>	Tècnic/a logístic Administrador/a de centre	Quan escaigui.

### 2.3 Serveis Acadèmics i d'informació a l'estudiant

QUÈ	COM	QUI	QUAN
<b>Informació a l'estudiant dels serveis acadèmics disponibles de la Facultat</b>	<p>La secretaria d'estudiants i docència s'encarrega de la gestió acadèmica i la informació als estudiants a traves de diversos mitjans de comunicació.</p> <p>Es realitzen diverses accions pels nous alumnes que accedeixen a la Facultat com es el cas de la Sessió de benvinguda on es prepara material de suport com per exemple (PPT) i es fa una xerrada a la Facultat per part del cap d'estudis i els coordinadors de graus amb el suport de la Cap de la SED.</p> <p>D'altra banda, també s'organitza una Jornada de Portes Obertes per a que els diferents usuaris puguin conèixer la metodologia de la Facultat, els serveis que ofereix i les instal·lacions de les que disposen.</p> <p>Un cop fetes aquestes sessions, els assistents responen una enquesta de satisfacció per conèixer la seva opinió i si escau, aspectes que es podrien millorar.</p>	<p>Cap de la SED</p> <p>Tècnic/a de qualitat</p> <p>Caps d'estudis</p>	<p>A l'inici de curs</p>



	<p>Els resultats d'aquesta enquesta son exportats i analitzats pel tècnic/a de qualitat i es realitza un informe de valoració aportant si es el cas les millores necessàries.</p>		
--	---	--	--

### 3. SEGUIMENT I MILLORA

Un cop finalitzi el curs acadèmic, l'administrador/a de centre, el degà/degana i la CAP de la SED amb el suport del tècnic/a de qualitat analitzen els resultats obtinguts a partir de les enquestes de satisfacció, queixes, reclamacions i/o suggeriments i plantegen les possibles millores que puguin sorgir, i si escau s'introdueixen al pla de millores de la Facultat. Posteriorment es presenta a la comissió de Qualitat per a la seva aprovació.

D'acord amb tota la informació recollida i les propostes de millora aprovades, el degà/na junt amb l'administrador/a del centre, estableix les accions correctives i preventives que consideri adients.

### 4. DOCUMENTS, REGISTRES I ARXIVAMENT

Registre/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
Actes de la Junta de Facultat on s'informi de modificacions o creació de nous serveis	Paper i Sharepoint	Secretaria acadèmica
Pàgina web de serveis del centre	Pàgina web facultat	Tècnic/a web
Informe d'avaluació del resultat de les enquestes de satisfacció dels usuaris amb els serveis, activitats i instal·lacions de la UB.	Pàgina web de la Facultat	Gabinet tècnic del rectorat.
Sol·licitud d'ús de serveis: armariets, préstec de material audiovisual, reserva d'aules i sales de reunions.	Armariets: punt d'informació (Digital)  Reserva aules: Aplicació GRAD i peticions per correu electrònic. (Digital)  Préstec de material audiovisual (Digital)	Tècnic logístic Cap de la SED Tècnics serveis audiovisuals
Actes de la Comissió de Qualitat informant de resultats i aprovant propostes de millora	Sharepoint	Comissió de Qualitat

### 5. NORMATIVA APLICABLE I REFERÈNCIES DOCUMENTALS

Aquest procés s'emmarca en la [normativa acadèmica que regeix els ensenyaments de la UB](#), com també en la [legislació general sobre titulacions universitàries](#) vigent.