



## PS\_PEQ120 | GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS

### FACULTAT DE BELLES ARTS

<b>Redacció</b>	Purificación Aguilera, administradora de centre
<b>Revisió</b>	Lorena García García, tècnica de qualitat Joaquim Cantalozella Planas, vicedegà acadèmic i de qualitat
<b>Aprovació</b>	Comissió de Qualitat Data d'aprovació: 25-03-2026

Històric de canvis		
Versió	Data	Descripció del canvi
1	25-11-2019	Redacció del procediment
2	15-11-2021	Revisió i actualització del procediment
3	25-03-2026	Actualització del procediment. Adaptació a la nova fitxa de procés; inclusió d'indicadors

<b>Responsable del procés</b>	Administrador o administradora de centre
<b>Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats</b>	Degà o degana
	Personal de l'Oficina d'Afers Generals (OAG)
	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència (SED)
	Tècnic o tècnica de logística
	Tècnic o tècnica d'audiovisuals
	Director o directora de departament
	Tècnic o tècnica de comunicació
	Personal del Punt d'Informació i Logística
	Caps d'estudis
Coordinadors de màster	

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



## 1. Objectiu

Establir com el centre gestiona i millora els serveis que té a l'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 document s'estén a totes les activitats relacionades amb la gestió dels serveis propis del centre necessaris per al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent. En queden exclosos tots els que depenen directament dels serveis centrals de la UB, tant si es fan de manera externa com si es fan a les mateixes instal·lacions del centre.

**Serveis propis del centre:** tots els serveis que poden ser gestionats directament pel centre, com ara sales d'estudi, sales de reunions, aules d'informàtica, lloguer o reserva d'espais, lloguer d'armariets, préstec de material audiovisual, serveis d'informació (punts d'informació i logística, suport a les pràctiques externes, suport a la mobilitat, models en viu, CRAI Biblioteca, préstec d'obres de la col·lecció Belles Arts, laboratoris i tallers, sala d'exposicions, serveis a les empreses, etc.).

**Serveis centrals de la Universitat:** tots els serveis que, malgrat que els gestioni directament la UB, es desenvolupen tant a les instal·lacions del mateix centre (biblioteca, Campus Virtual, Serveis Lingüístics, etc.) com fora del centre (servei d'Esports, allotjament, etc.).

Entrades en el procés	Sortides del procés
<ul style="list-style-type: none"><li>• Detecció de necessitats</li><li>• Peticions de l'estudiantat i de les diferents unitats de la Facultat</li><li>• Enquesta de satisfacció de l'estudiantat</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Serveis oferts pel centre</li></ul>

## 3. Parts interessades pertinents en el procés

- Personal docent i investigador (PDI)
- Estudiantat
- Personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis
- Gabinet del Rectorat
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari (AQU) de Catalunya
- Proveïdors de serveis interns i externs

## 4. Normativa, guies i directrius

- [Normativa acadèmica dels ensenyaments de la UB](#)
- [Legislació sobre educació superior universitària](#)
- [Tarifes de la UB](#)
- [Procediment de reserva dels armariets](#)
- [Catàleg i procediment de reserva d'espais](#)
- [Normativa de seguretat, salut i medi ambient](#)
- [Pla director del centre](#)

## 5. Processos relacionats

Processos del centre



- PC\_PEQ 060 Programació acadèmicodocent de graus i màsters
- PC\_PEQ 050 Orientació acadèmica i professional de l'estudiant de grau
- PC\_PEQ 051 Orientació acadèmica i professional de l'estudiant de màster
- PC\_PEQ 100 Gestió de queixes, dubtes, consultes i suggeriments
- PC\_PEQ 130 Anàlisi i resultats
- PS\_PEQ 110 Gestió i millora dels recursos materials

#### Processos transversals de la UB

- PTD.5.1 Serveis de suport a la docència: Campus Virtual i Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI)
- PTD.5.2 Espais de suport a la docència: aulari, aules d'informàtica, tallers i laboratoris

### 6. Desenvolupament o fases 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 de la necessitat</b>	<p>El degà o degana, juntament amb l'administrador o administradora de centre i el tècnic o tècnica de logística, identifiquen la necessitat de disposar de serveis nous i elaboren una proposta d'adquisició per donar el suport adequat al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent del centre.</p> <p>La identificació i proposta d'adquisició es fan a partir dels elements següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projecte i organització de l'activitat acadèmica i docent.</li> <li>• Resultats obtinguts en els processos de seguiment i millora (PEQ 100, PEQ 130).</li> <li>• Propostes fetes per la Junta de Facultat.</li> <li>• Política i objectius de la UB, pla estratègic del centre, normativa vigent (interna i externa).</li> </ul>	<p>Degà o degana</p> <p>Administrador o administradora de centre</p> <p>Tècnic o tècnica de logística</p>	Quan escaigui
<b>Planificació dels serveis</b>	L'administrador o administradora de centre, de forma consensuada amb el degà o degana, avalua i prioritza les necessitats de servei identificades en funció de la rellevància, urgència o cost.	<p>Degà o degana</p> <p>Administrador o administradora de centre</p>	Quan escaigui



<b>Anàlisi de la viabilitat econòmica</b>	<p><b>Serveis dependents dels serveis centrals de la UB</b></p> <p>Si no existeix cap servei transversal de la Universitat que compleixi les funcions demanades pel centre, el deganat i l'administrador o administradora de centre sol·liciten a les àrees corresponents i a la Gerència (en els casos que requereixin convocar 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 creuen necessàries.</p> <p><b>Serveis dependents del centre</b></p> <p>El deganat i l'administrador o administradora de 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 poden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La renegociació del pressupost ordinari amb la Gerència.</li><li>• La presentació a convocatòries específiques (contracte programa) i altres accions especials de la UB.</li><li>• La presentació a convocatòries externes.</li><li>• La disponibilitat d'altres recursos de finançament propis (lloguer d'espais, convenis, etc.).</li></ul> <p>Si no s'obtenen els recursos econòmics necessaris mitjançant aquestes vies alternatives de finançament, es modifica l'abast de la proposta d'adquisició del servei i es vetlla, com a mínim, pel compliment de la normativa de seguretat, salut i medi ambient.</p>	Degà o degana Administrador o administradora de centre	Després de planificar el servei i valorar els pressupostos en relació amb recursos econòmics
<b>Formalització de l'adquisició dels serveis</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, el degà o degana i l'administrador o administradora de centre formalitzen l'adquisició dels serveis de suport del centre, seguint el procés de gestió de compres de la UB.	Degà o degana Administrador o administradora de centre	Un cop analitzada la viabilitat econòmica



<b>Organització del servei</b>	<p>Un cop assegurat el finançament, el degà o degana i l'administrador o administradora de centre designen, si escau, la persona responsable del servei al centre i, conjuntament amb aquesta persona, planifiquen els aspectes bàsics i els protocols interns de funcionament necessaris.</p> <p>Un cop subministrat el servei, el centre, a través de la persona responsable designada i d'acord amb la planificació i els protocols bàsics establerts, ha d'organitzar l'explotació del servei i ha de vetllar pel compliment de la normativa de seguretat, salut i medi ambient. En el cas dels serveis que es desenvolupen al centre, però que 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.</p> <p>Les persones usuàries són responsables de la utilització adequada dels serveis i les instal·lacions que la UB posa al seu abast i han de respectar sempre les normes de seguretat establertes per la UB o pel mateix centre, així com la normativa legal vigent.</p> <p>En cas de detectar qualsevol anomalia, les persones usuàries poden tramitar al mateix centre la queixa corresponent, seguint el que estableix el procediment de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments (PC_PEQ100).</p>	Degà o degana Administració de centre Responsable del servei	Un cop s'ha formalitzat el servei
<b>Publicació del servei</b>	Una vegada el degà o degana i l'administrador o administradora de centre, amb el suport del tècnic o tècnica de logística, han resolt i implementat els nous serveis, el tècnic o tècnica de comunicació publica al web la llista completa dels serveis que ofereix la Facultat, amb informació sobre la unitat responsable i, si escau, la normativa que els regeix i el procediment per sol·licitar-los.	Tècnic o tècnica de comunicació	Una vegada autoritzada la implementació corresponent dels serveis



## 7. Revisió i millora del procés

Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
<p>La persona responsable del procés, amb el suport del tècnic o tècnica de qualitat, analitza anualment el funcionament del procés a partir de les evidències recollides i dels indicadors definits. Aquesta anàlisi permet valorar l'adequació del procés i determinar, si escau, la necessitat d'introduir modificacions en el PS_PEQ 120.</p> <p>Les modificacions que es proposin s'han de registrar a la fitxa de revisió del PS_PEQ 120 i, si escau, també a l'informe de revisió del SAIQU. Com a resultat d'aquesta revisió, les accions o propostes de millora identificades s'incorporaran al Pla de millores del centre.</p>	<p>Administrador o administradora de centre</p> <p>Tècnic o tècnica de qualitat</p>	<p>Anualment</p>

## 8. Evidències documentades associades al procés

Codi	Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
DOC_PEQ120_01	Actes de la Junta de Facultat en què s'explica la situació de la millora dels serveis	SharePoint	Secretari acadèmic o secretària acadèmica
DOC_PEQ120_02	Pàgina web dels serveis de la Facultat	Pàgina web de la Facultat sobre els serveis del centre	Tècnic o tècnica de comunicació
DOC_PEQ120_03	Reserves d'espais en el GR@D	Aplicació GR@D	Cap de la SED Tècnic o tècnica de logística
DOC_PEQ120_04	Sol·licitud d'ús de serveis: armariets, préstec de material audiovisual	SharePoint	Personal del punt d'informació Tècnic o tècnica de logística

## 9. Indicadors associats al procés

Codi	Indicador
IN_PEQ120_01	Valoració mitjana de l'ítem «Valoració global i importància dels serveis i instal·lacions del centre – <a href="#">Serveis i instal·lacions docents: Secretaria d'Estudiants i Docència</a> de <a href="#">l'Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la Universitat de Barcelona</a> (Gabinet Tècnic del Rectorat de la UB, escala de valoració entre 0 i 10).
IN_PEQ120_02	Valoració mitjana de l'ítem «Valoració global i importància dels serveis i instal·lacions del centre – <a href="#">Altres serveis i instal·lacions: Punt d'informació</a> de <a href="#">l'Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la Universitat de Barcelona</a> (Gabinet Tècnic del Rectorat de la UB, escala de valoració entre 0 i 10).