

		Data
Redactat per	M. Dolores Tapias, degana	15/11/2019
Revisat per	Comissió de Qualitat	21/11/2019
Aprovat per	Junta de Facultat	25/11/2019

Responsable del procés 120	Administrador/a del centre
Coordinador desplegament del procediment	Deganat
Altres actors implicats en la cadena de responsabilitats	Responsables del servei
	Directors/es de departament
	Alumnat

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	25/11/2019	Redacció del procediment

1. OBJECTIU I ÀMBIT D'APLICACIÓ

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. L'aplicació d'aquest document s'estén a totes les activitats relacionades amb la gestió dels serveis dependents de la Facultat, 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 de la Facultat.

2. DESENVOLUPAMENT

QUÈ	COM	QUI	QUAN
Identificació de la necessitat i classificació del servei	A partir del disseny i organització academicodocent, dels resultats obtinguts en els processos de seguiment i millora, De propostes fetes per la Junta de Centre, departaments i per l'alumnat. Per la política i els objectius de la UB, el pla estratègic del centre i la normativa vigent.	Deganat Administradora de centre Directors/es departaments Alumnat	Quan escaigui
Planificació de servei	Sol·licitud de planificació de servei a l'àrea corresponent de la UB (seguint les pautes establertes per la UB en els processos corresponents).	Deganat Administradora de centre	Quan escaigui
Anàlisi de la viabilitat econòmica	Per analitzar la viabilitat econòmica es sol·licita pressupost ordinari del centre i altres alternatives possibles.	Deganat Administradora de centre	Després de planificar el servei
Modificació de la planificació del servei	En el cas de que no s'aconsegueixin els recursos econòmics necessaris, i de que es pugui planificar l'assoliment en varies etapes.	Deganat Administradora de centre	Després de valorar els pressupostos en relació als recursos econòmics
Formalització d'adquisició del servei	Un cop aconseguits els recursos econòmics necessaris i amb els pressupostos ajustats a la planificació del servei, seguint el procés de gestió de compres. En el cas de que el servei impliqui la convocatòria d'un concurs públic, sol·licitarà a les àrees corresponents i a Gerència la planificació d'un servei amb les característiques i funcions que consideri necessàries.	Deganat Administradora de centre	Després de tenir el vist i plau de totes les àrees implicades
Planificació del funcionament	Es planificarà el funcionament tenint en compte, si escau, l'establiment de protocols interns.	Deganat Administradora de centre Responsable del servei	Abans de posar en marxa el servei

3. SEGUIMENT I MILLORA

El deganat del centre fa el seguiment anual dels indicadors dels processos establerts pel propi centre o per la UB i obtinguts a partir del responsable, dels resultats de l'enquesta de satisfacció i de 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 junt amb l'administradora 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
Proposta d'adquisició de nous serveis	Paper	Administració de centre
Documentació de l'adquisició de recursos per concurs públic o procediment negociat	Paper	Administració de centre
Contractes de subministrament de serveis	Paper/digital	Administració de centre
Informe elaborat pel responsable de cada servei	Paper	Administració de centre
Informe d'avaluació del resultat de les enquestes de satisfacció dels usuaris amb els serveis	Digital	Administració de centre
Acta de la Junta de Facultat on s'informa dels resultats i es presenten/aproven propostes de millora	Paper/digital	Administració de centre

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.