

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació	<b>Gestió i millora dels serveis</b>		
	PS_PEQ 120	Versió 04	Pàgina 1 de 5

## Gestió i millora dels serveis

Versió 04	Nom i cognoms	Càrrec
<b>Redactat per:</b>	Rosa M. Aparicio Pelegrin	Tècnica de qualitat
<b>Revisat per:</b>	Anna Maria Rodriguez Noria	Administradora de Centre
	Roser Fisa Saladrigas	Vicedegana de qualitat i innovació
<b>Aprovat per:</b>	Jordi Camarasa García	Degà
	<b>Data d'aprovació:</b> 02/07/2024	

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del canvi
01	20/07/2010	Redacció del procediment
02	28/11/2016	Actualització del procediment
03	17/07/2023	Adaptació a la nova fitxa de procés. Inclusió de responsables, indicadors i evidències. Eliminació de la codificació de Facultat que estava obsoleta a la numeració i inclusió del codi de la tipologia.
04	02/07/2024	Canvis denominatius del personal (PAS per PTGAS), supressió de les columnes per als valors d'acceptació i meta dels indicadors i altres canvis menors.

<b>Responsable del procés</b>	Administrador/a de Centre
<b>Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats</b>	Degà/ana
	Oficina d'Afers Generals
	Tècnic/a de logística

### 1. OBJECTIU


Establir com el centre gestiona i millora els serveis que té al seu abast, a fi d'aconseguir el suport adequat pel 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 dependents del centre, 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 del centre.

#### Definicions:

- **Serveis dependents del centre:** tots aquells serveis que poden ser gestionats directament pel centre, siguin serveis propis, com ara sales d'estudis, laboratoris docents, taquilles, serveis d'informació o serveis subcontractats a empreses externes (copisteria, llibreria, bar, etc.).
- **Serveis dependents dels serveis centrals de la Universitat:** tots aquells serveis que, tot i ser gestionats

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació	<b>Gestió i millora dels serveis</b>		
	PS_PEQ 120	Versió 04	<i>Pàgina 2 de 5</i>

directament per la UB, es desenvolupen tant a les instal·lacions del centre (biblioteca, serveis científicotècnics, aules d'informàtica, etc.), com a fora del centre (servei d'esports, allotjament, etc.).

### 3. ENTRADES AL PROCÉS

- Detecció de necessitats, i peticions dels estudiants i de les diferents unitats de la Facultat
- Enquesta de satisfacció dels estudiants
- Detecció de necessitats, i peticions del professorat i PTGAS

### 4. SORTIDES DEL PROCÉS

- Nous serveis oferts pels centres

### 5. PARTS INTERESSADES PERTINENTS EN EL PROCÉS

- Estudiants
- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS)
- Gerència
- Gabinet tècnic del rectorat
- Empreses de serveis
- Altres usuaris externs

### 6. NORMATIVA, GUIES I DIRECTRIUS

- Procediment de reserva dels armariets
- Normativa i procediment de reserva sales de treball
- Catàleg i procediment de reserva d'espais
- Estatut de la UB
- Pla director
- Normativa de seguretat, salut i medi ambient vigent
- Política de serveis UB
- Incorporació de noves tecnologies i adaptació a l'EEEs

### 7. PROCESSOS RELACIONATS

- [Procés Transversal UB FPTD.5.1 Serveis de suport a la docència: Campus Virtual i Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i Recerca \(CRAI\)](#)
- [Procés transversal UB FPTD.6.A: Informació pública i rendició de comptes](#)
- [Procés transversal UB FPTD.6.A: Comunicació: Satisfacció dels grups d'interès](#)

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació	<b>Gestió i millora dels serveis</b>		
	PS_PEQ 120	Versió 04	Pàgina 3 de 5

- [PS\\_PEQ\\_110: Gestió i millora dels recursos material](#)
- [PC\\_PEQ\\_100: Gestió de consultes, queixes i suggeriments](#)

## 8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

QUÈ	COM	QUI	QUAN
<b>Identificació de la necessitat i planificació dels serveis</b>	<p>L'administrador o administradora del centre recull les necessitats detectades pel òrgans de govern i usuaris a través de qualsevol dels canals de comunicació habilitats.</p> <p>L'administrador o administradora de centre i el degà o degana avaluen i prioritzen les necessitats de nous serveis, millora i/o adequació a aspectes de seguretat, salut i medi ambient.</p>	Degà/ana Administrador/a de centre	Quan s'escaigui (anual)
<b>Anàlisi de la viabilitat econòmica</b>	<p>L'administrador o administradora del centre juntament amb el degà o degana analitzen la viabilitat econòmica per a l'adquisició/contractació dels serveis necessaris amb el pressupost ordinari del centre.</p>	Degà/ana Administrador/a de centre	Quan s'escaigui
<b>Formalització de l'adquisició de recursos</b>	<p>Quan el servei és econòmicament viable, l'administrador o administradora de centre, de forma consensuada amb el degà o degana dona l'aprovació formal al servei.</p>	Degà/ana Administrador/a de centre	Quan s'escaigui
<b>Organització del servei</b>	<p>L'administrador o administradora de centre, de forma consensuada amb el degà o degana, defineix, en funció de la tipologia del servei, les pautes i normatives d'ús del servei, el que pot incloure el nomenament de la figura del responsable del servei.</p>	Degà/ana Administrador/a de centre	Quan s'escaigui
<b>Publicació del servei</b>	<p>Quan s'ha implementat el servei es publica al web de la Facultat la llista completa dels serveis que ofereix amb informació sobre la unitat responsable i, quan escau, de la normativa que els regeix i els procediments per sol·licitar-los.</p>	Administrador/a de centre	Quan s'escaigui

 <b>UNIVERSITAT DE BARCELONA</b> Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació	<b>Gestió i millora dels serveis</b>		
	PS_PEQ 120	Versió 04	Pàgina 4 de 5

## 9. REVISIÓ I MILLORA DEL PROCÉS

DESENVOLUPAMENT	RESPONSABLE	TERMINIS
<p>L'administrador o administradora de centre revisarà el procés i analitzarà cada curs la satisfacció dels usuaris pel que fa als recursos que ofereix el centre a través de les enquestes de satisfacció UB, així com el funcionament del procés i valorarà si és adient o cal realitzar canvis en el PEQ 120.</p> <p>Els canvis es recolliran a l'informe de revisió del SAIQU i, si escau, s'inclouran les propostes de millora al Pla de Millores (PM) del centre.</p>	Administrador/a de centre  Comissió de Qualitat	Abans de la revisió anual del Pla de Millores del Centre

## 10. EVIDÈNCIES DOCUMENTADES ASSOCIADES AL PROCÉS

Codi	Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
EV_PS_PEQ_120-01_20xx-yy <sup>(1)</sup>	Informe de proposta de contractació de nous serveis i/o accions de millora dels serveis actius	SharePoint SAIQU	Administració de Centre
EV_PS_PEQ_120-03_20xx-yy <sup>(1)</sup>	Contractes de subministrament de serveis	SharePoint SAIQU	Administració de Centre

(1) Curs acadèmic en que s'ha generat l'evidència

## 11. INDICADORS ASSOCIATS AL PROCÉS

Codi	Denominació dels Indicadors
IN_PS_PEQ_120-01	Valoració mitjana de l'ítem "Valoració global i importància dels serveis i instal·lacions del centre – <b>Serveis i instal·lacions docents Facultat</b> " de l' <a href="#">Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la Universitat de Barcelona</a> , (Informe comparatiu per facultats. Gabinet Tècnic del Rectorat de la UB, Escala de valoració entre 0 i 10).

Els valors d'acceptació i meta dels indicadors, diferenciats si escau per a cada ensenyament, es poden consultar al quadre de comandament de la Facultat.



ANNEX 1. Diagrama de Flux del procés:

