

PEQ 120 Gestió i millora dels serveis

| | | |
|---------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Redactat per | Muntsa Gorris Galtés | Administradora de centre |
| Revisat per | Nekane Garcia Amezaga | Tècnica de Qualitat |
| Aprovat per | Rosina Gironès Llop | Degana |
| | Data d'aprovació: 07/06/2022 | |

Aquest document és vigent fins: 07/06/2026

| HISTÒRIC DE CANVIS | | |
|---------------------------|-------------|---|
| Versió | Data | Descripció del Canvi |
| 01 | 22/11/10 | Redacció inicial del procés. |
| 02 | 13/02/22 | Adaptació a la nova fitxa del procés. Inclusió d'indicadors. |

| RESPONSABILITATS | |
|---|---|
| Responsable del procés | |
| Administrador/a de centre | <ul style="list-style-type: none"> - Detecció de necessitats, avaluació de noves propostes i formalització de serveis. - Organitzar els serveis dependents del centre. - Publicar i actualitzar la informació relativa als serveis de la Facultat de Biologia. - Revisió i millora del procés. |
| Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats | |
| Degà/na de facultat | <ul style="list-style-type: none"> - Analitzar, avaluar i prioritzar les propostes de nous serveis. - Avaluar la viabilitat econòmica de les propostes. - Aprovació de la formalització de la proposta del nou servei. - Fer arribar al rectorat les peticions de nous serveis que no poden ser coberts pel propi centre. |
| Vicedegà/na de recerca de la facultat | <ul style="list-style-type: none"> - Suport en la detecció de necessitats, avaluació de noves propostes i formalització de serveis. |
| Oficina d'Affers Generals de l'Administració | <ul style="list-style-type: none"> - Gestionar el pressupost anual d'ingressos i despeses dels serveis. |

| | |
|---|--|
| Secretaria d'estudiants i docència de la facultat | - Gestionar els processos acadèmics, i atendre i informar els estudiants en l'àmbit de la facultat. |
| Tècnic/a logístic de l'administració | - Controlar els espais de servei a l'estudiant, professorat, personal d'administració i serveis i personal extern. - Identificar necessitats de millora. |
| Tècnics/ques audiovisuals de l'administració | - Donar suport tècnic audiovisual i multimèdia a estudiants, professorat, personal d'administració i personal extern. - Resoldre les incidències relacionades amb el manteniment, preparació i assistència tècnica dels equips audiovisuals de les aules i d'altres espais de la Facultat. - Identificar necessitats de millora. |
| Punts d'informació de la facultat | - Atendre i gestionar les peticions d'informació o gestió d'espais de la Facultat. |
| Responsables científics dels Serveis de Recerca | - Dirigir el Servei de Recerca, organitzar els serveis que ofereix i les funcions tècniques del seu personal, elaborar la memòria anual de les activitats, proposar les tarifes dels serveis, avaluar les necessitats, proposar l'adquisició de nous aparells i millores. |

1. Objectiu

Establir les accions a realitzar per a la gestió i millora dels serveis que ofereix el centre, a fi d'aconseguir el suport adequat per al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent de la Facultat de Biologia.

2. Àmbit d'Aplicació

L'àmbit d'aplicació d'aquest procés s'estén a les activitats relacionades amb la gestió dels serveis propis de la facultat relacionats amb la docència, atenció als estudiants i activitat acadèmica del centre.

Serveis i espais generals de suport a la docència i atenció als estudiants:

Secretaria d'Estudiants i Docència (SED: atenció acadèmica i administrativa)
Punts d'informació, un a cada edifici (informació general, d'espais i petits tràmits)
Oficina de Relacions Internacionals (ORI)
Serveis audiovisuals
Sala de tutories (Pla d'Acció Tutorial)
Sales d'estudi i sales mixtes d'estudi i menjador amb microones
Local d'estudiants
Lloguer d'armariets
Cessió d'espais a les associacions d'estudiants, als professors i investigadors de la facultat, a la comunitat universitària de la UB i a la societat en general

Serveis específics de suport a l'activitat acadèmica, docència i recerca :

Centre de Recursos de Biodiversitat Animal
Servei d'Embarcacions oceanogràfiques
Servei d'Esterilització de medis de cultiu
Servei d'Herbari
Servei de Camps experimentals
Servei de Cultius cel·lulars
Servei de Criogènia
Servei de Fermentació

- Servei de Vehicles
- Sala de congeladors
- Subministrament de gel
- Subministrament de nitrogen líquid
- Subministrament d'aigua destil·lada

Queden fora de l'abast d'aquest procediment tots aquells serveis que, tot i estar ubicats a la facultat, són gestionats per empreses externes concessionàries (Bar-restaurant, màquines de vènding, Copisteria-Papereria...) o per àrees transversals de la pròpia UB (Biblioteca, Radioisòtops, Microscòpia Confocal, Magatzem Residus, Serveis Lingüístics...).

| 3. Entrades al procés | 4. Sortides del procés |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Detecció de necessitats i peticions del estudiants, de les unitats adscrites a la facultat, dels òrgans de la facultat i dels diferents tipus d'usuaris dels serveis (preferentment de la facultat però també externs) - Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB del Gabinet Tècnic del Rectorat | <ul style="list-style-type: none"> - Implantació de nous serveis - Modificació dels serveis existents - Adquisició de recursos per al serveis - Millores o actualitzacions en els protocols o reglaments dels serveis |

5. Parts interessades pertinents en el procés

- Estudiants
- Professors docent i investigador de la facultat
- Personal d'administració i serveis facultat
- Comunitat universitària
- Societat en general

6. Normativa, guies i directrius

- Normativa UB de règim econòmic i pressupostaria (Bases Execució Pressupost i Tarifes anuals)
- Normativa UB sobre Contractació administrativa, Compres i Patrimoni
- [Normativa UB sobre Seguretat, Salut i Medi Ambient](#)

- Normativa UB sobre el Procediment de creació, organització i funcionament de les unitats de suport a la recerca dels centres
- Contracte Programa de Recerca facultat

7. Processos relacionats

- Procés transversal: PTD 5.1. Serveis de suport a la docència: Campus Virtual i Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i Recerca (CRAI)
- Procés transversal: PTD 5.2. Espais de suport a la docència: Aulari, aules d'informàtica i laboratoris
- PEQ 100 : Gestió de consultes, queixes i suggeriments
- PEQ 110 : Gestió i millora de les instal·lacions i dels recursos materials
- PEQ 130 : Recollida informació i anàlisi resultats per a la millora dels ensenyaments

8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

| Identificació, planificació i formalització dels serveis del centre | | | |
|--|--|---|------------------------|
| Acció (Què) | Descripció de l'acció (Com) | Responsable o agent implicat (Qui) | Terminis (Quan) |
| Identificació de la necessitat i planificació del servei | L'administrador/a recull la necessitat detectada pels òrgans de govern de la facultat, usuaris o responsables científics mitjançant qualsevol dels canals habilitats i, amb la col·laboració dei/la Degà/ana i d'altres possibles Vicedeganats com l'acadèmic o el de recerca, se n'avalua la conveniència i s'identifiquen i planifiquen totes les accions necessàries (per a la creació, adquisició, millora...), d'acord amb la normativa vigent. | Administrador/a de centre Degà/ana | Quan s'escaigui |

| | | | |
|--|---|---|---|
| Anàlisi de la viabilitat econòmica | L'administradora, juntament amb la degana, i amb el suport d'altres possibles unitats/serveis de la UB (Àrea d'Infraestructures, Àrea de Tecnologies, Oficina de Seguretat i Salut i Medi Ambient...) estudien la viabilitat tècnica i econòmica de les accions, amb el pressupost ordinari del centre. En cas que amb el pressupost ordinari no sigui suficient, s'estudiaran alternatives de finançament dins de la UB (Contractes programa, Pla d'Inversions d'Universitats, convocatòries de renovació de material obsolet..). | Administrador/a de centre Degà/na | Un cop identificat i planificat |
| Formalització de la creació o modificació del servei | L'administrador/a, conjuntament amb el/la degà/na, aproven formalment el servei (creació, modificació o millora). | Administrador/a de centre Degana | Un cop analitzada la viabilitat |
| Organització del servei | L'administrador/a, de forma consensuada amb el/la degà/na, i en funció de la tipologia del servei, organitza el seu funcionament amb els corresponents protocols, reglaments i persones responsables. Si és el cas, s'obre i es gestiona el pressupost anual d'ingressos i despeses del servei. | Administrador/a de centre Degà/na Oficina d'Affers Generals | Un cop formalitzat el servei |
| Publicació del servei | L'administrador/a dona l'ordre a la SED perquè sigui publicat el servei, al web de la facultat, a la llista de serveis que ofereix la facultat, amb la normativa que el regeix, la persona responsable i la documentació relativa al procediment d'ús del servei | Administrador/a de centre SED | Un cop organitzat i implantat el servei |

| Explotació dels serveis del centre | | | |
|---|--|---|-------------------------|
| Servei | Descripció | Responsable o agent implicat | Quan |
| Secretaria d'estudiants i docència | Gestió acadèmica i atenció i informació als estudiants en l'àmbit de la facultat (tràmits acadèmics, administratius i peticions sobre matrícula, títols, pràctiques amb empreses...) | Cap de la SED | Al llarg de tot el curs |
| Punts d'Informació i Logística | Atenció i informació general als usuaris (estudiants, professorat, personal d'administració i personal extern), incloent reserves puntuals d'espais, el lloguer dels armariets, l'accés a la sala de congeladors, suport a les aules, etc. La facultat compta amb un punt d'informació a cada edifici (tres en total) que donen servei mentre els edificis estan oberts. | Tècnic/a logístic | Al llarg de tot el curs |
| Oficina de Relacions Internacionals | Orientació, assessorament i tràmits per als estudiants que estan interessats en participar en programes de mobilitat internacional. | Vicedegà/na de Mobilitat i Relacions Internacionals | Al llarg de tot el curs |
| Servei d'Audiovisuais | Suport tècnic audiovisual i multimèdia a estudiants, professorat, personal d'administració i personal extern, en funció de la necessitat o actes. | Tècnics/ques audiovisuals | Al llarg de tot el curs |
| Sala de tutories | Espai habilitat per a les reunions dels estudiants i professors, relacionades amb el desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial de la facultat. | Tècnic/a logístic | Al llarg de tot el curs |
| Sales d'estudi i menjadors | Espais habilitats com a sales d'estudi o com a sales d'estudi/menjadors amb microones, en funció de l'horari. | Tècnic/a logístic | Al llarg de tot el curs |
| Local d'estudiants | Espai habilitat per a ús de les associacions de la facultat. | Tècnic/a logístic | Al llarg de tot el curs |

| | | | |
|--|--|---|-------------------------|
| Lloguer d'armariets | Gestió del lloguer anual dels armariets als estudiants de la facultat amb aplicació de la tarifa oficial corresponent. | Tècnic/a logístic | Al llarg de tot el curs |
| Cessió d'espais (aules, espais comuns, exteriors...) | Informació i mostra dels espais i gestió de la reserva i, si és el cas, de la facturació dels ingressos derivats de la cessió dels espais de la facultat. Els espais es poden cedir a alumnes, professors i investigadors/es de la facultat, a la comunitat universitària i a la societat en general, amb aplicació de les tarifes oficials corresponents, si és el cas. | Tècnic/a logístic Cap Oficina d'Afers Generals | Al llarg de tot el curs |
| Centre de Recursos de Biodiversitat Animal | Disposa d'espais per a exposicions temporals i permanents, d'un laboratori per a la manipulació i preparació d'exemplars zoològics i consulta de col·leccions i una sala de col·leccions científiques. És un servei obert a totes les institucions públiques i a la societat en general que garanteix la conservació de les seves col·leccions i en facilita la consulta i el préstec d'exemplars. També organitza cursos de fotografia de la natura i edita una revista de divulgació científica. | Responsable científic/a | Al llarg de tot el curs |
| Servei d'Embarcacions oceanogràfiques | Disposa d'una embarcació amb equipament de navegació i oceanogràfic, preparada per mostrejar els sistemes marins. Es cedeix, sense patró, amb aplicació de les tarifes oficials, a professors i investigadors, per cobrir les necessitats de recerca i docència en l'àmbit de la zona costanera catalana. | Responsable científic/a | Al llarg de tot el curs |

| | | | |
|--|--|-------------------------|-------------------------|
| Servei d'Esterilització de medis de cultiu | Disposa d'un aparell autoclau per esterilitzar diversos medis de cultiu necessaris per a la docència i la recerca de la facultat, amb aplicació de les tarifes. | Responsable científic/a | Al llarg de tot el curs |
| Servei d'Herbari | Disposa d'un catàleg de mostres dels grans grups vegetals (algues, briòfits, cormòfits, fongs i líquens), en constant creixement, que cedeix en préstec als professors/es i investigadors/es de la UB. També allotja col·leccions històriques importants. | Responsable científic/a | Al llarg de tot el curs |
| Servei de Camps experimentals | Disposa d'instrumental i instal·lacions de camp i de laboratori dedicades al cultiu de plantes, tan al sòl, a l'aire lliure, com en condicions modificades altament controlades, facilitant als usuaris (professors/es i investigadors/es de la UB i empreses externes) tot tipus d'experimentació amb plantes, amb aplicació de les tarifes oficials. | Responsable científic/a | Al llarg de tot el curs |
| Servei de Cultius cel·lulars | Disposa de les instal·lacions necessàries per dur a terme cultius cel·lulars en monocapa i en dissolució a petita i mitjana escala, a disposició dels professors i investigadors. També realitza preparacions de medis de cultius i crioconservació de cèl·lules així com la determinació de contaminació per micoplasma, amb aplicació de les tarifes oficials. | Responsable científic/a | Al llarg de tot el curs |

| | | | |
|------------------------|---|---------------------------|-------------------------|
| Servei de Criogènia | Disposa d'un sistema de congelació programable per a la criopreservació de mostres en nitrogen líquid, per a una conservació de llarga durada amb sistema de seguretat, que ofereix als professors i investigadors amb aplicació de les tarifes oficials. | Responsable científic/a | Al llarg de tot el curs |
| Servei de Fermentació | Disposa de fermentadors, clarificadora i campana de seguretat biològica per oferir als professors i investigadors, amb aplicació de les tarifes oficials, serveis de cultius microbiològics (reaccions biològiques i enzimàtiques, multiplicació de bacteriòfags, obtenció de massa cel·lular, separació de sòlids i líquids...). | Responsable científic/a | Al llarg de tot el curs |
| Servei de Vehicles | Disposa d'11 vehicles (de sis models diferents de furgonetes i tots terreny) que cedeix, sense conductor, als professors i investigadors per tal de cobrir les necessitats de realització d'assignatures de pràctiques amb sortides de camp i activitats de recerca de camp, amb aplicació de les tarifes oficials. | Administrador/a de centre | Al llarg de tot el curs |
| Sala de Congeladors | La facultat disposa de diversos congeladors de -20 graus i de -80 graus a disposició dels/les professors/es i investigadors/es de la facultat, per complementar els congeladors que ja es tenen al departaments, per guarda-hi material de manera temporal. | Vicedegà/na de recerca | Al llarg de tot el curs |
| Subministrament de gel | La facultat disposa de dues màquines de gel, d'aigua destil·lada, a disposició dels professors i investigadors de la facultat, per al seu ús per a diverses activitats per a la docència i la recerca. | Tècnic/a logístic | Al llarg de tot el curs |

| | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------|-------------------------|
| Subministrament de nitrogen líquid | La facultat disposa d'un sistema centralitzat de nitrogen líquid, mitjançant un tanc horitzontal de nitrogen líquid de 3.000 kg, que posa a disposició aquest producte per al seu ús per a diverses activitats per a la docència i la recerca. | Tècnic/a logístic | Al llarg de tot el curs |
| Subministrament d'aigua destil·lada | La facultat disposa d'un sistema centralitzat de producció d'aigua desionitzada, que posa a disposició dels/les professors/es i investigadors/es, aigua purificada d'alta qualitat, per al seu ús per a diverses activitats per a la docència i la recerca. | Tècnic/a logístic | Al llarg de tot el curs |

9. Revisió i millora del procés

| Acció | Descripció d'accions | Responsabilitats | Terminis |
|------------------------------|--|--------------------------------------|-----------------|
| Revisió i millora del procés | <p>La degà/na i l'administrador/a, amb el suport de tots els agents implicats, revisen els mecanismes per a la gestió i millora dels serveis de la facultat, a partir de les evidències i dels indicadors associats al procés, així com de possibles noves normatives i incidències.</p> <p>La revisió podrà comportar canvis en el procediment de desenvolupament del procés i que la modificació quedi recollida en un informe de revisió del SAIQU de la Facultat.</p> <p>La Comissió de Qualitat podrà incorporar les accions de millora en el Pla de Millora del SAIQU.</p> | Degà/na Administrador/a de centre | Quan s'escaigui |

10. Evidències documentades associades al procés

| Codi | Documentació | Suport d'arxivament | Responsable de la custòdia |
|---------------|---|--|--|
| DOC_PEQ120_01 | Serveis de la Facultat de Biologia | Web | Responsable científic Servei i administradora |
| DOC_PEQ120_02 | Tarifes d'ús dels serveis i dels espais | Web UB | Responsable científic servei, administradora i Àrea de Finances de la UB |
| DOC_PEQ120_03 | Documentació econòmica de les despeses i dels ingressos relatius amb el serveis | Arxiu de l'Oficina d'afers generals i Arxiu General de la facultat | Cap Afers Generals i Administradora |
| DOC_PEQ120_04 | Documentació comptable de les despeses i dels ingressos relatius al serveis | Programari SAP de la UB | Àrea de Finances de la UB |
| DOC_PEQ120_05 | Enquesta anual de satisfacció dels estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB | Web GTR UB Web de Qualitat | Gabinet tècnic del rectorat de la UB |

11. Indicadors associats al procés

| Codi | Denominació | Acceptació | Meta |
|--------------|---|------------|------|
| IN_PEQ120_01 | Satisfacció de l'estudiantat en relació amb els serveis i instal·lacions docents (Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions, GTR) | 6 | 8 |