

PEQ 120 Gestió i millora dels serveis

Redactat	Tècnica de qualitat
Revisat i aprovat	Administrador del centre

Versió	Data	Descripció de canvis
01	09/06/2010	Redacció del procediment
02	22/06/2021	Adaptació a la nova fitxa de procés. Inclusió indicadors
03	Juny 2024	Revisió processos

1. Objectiu

- Establir com el centre gestiona i millora els serveis que ofereix, a fi d'aconseguir el suport adequat per al desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent.

L'aplicació d'aquest procés s'estén a les activitats relacionades amb la gestió dels serveis propis del centre relacionats amb la docència i atenció als estudiants. En queden exclosos tots aquells serveis externalitzats o que depenen directament dels serveis centrals.

Serveis propis del centre

Servei	Descripció	Responsabilitat
Secretaria d'Estudiants i Docència (SED).	La Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) realitza la gestió acadèmica en l'àmbit de la Facultat de Dret tant a nivell presencial, dins l'horari d'obertura, com també telefònicament i per correu electrònic.	Cap de la SED
Atenció i informació	La Facultat de Dret compta amb cinc punts d'informació, on els membres de la comunitat universitària es poden dirigir presencialment en l'horari d'obertura de l'edifici per a demanar informació o realitzar alguns tràmits.	Personal punts informació Administrador de centre Tècnic logístic
Serveis audiovisuals	El servei d'audiovisuals de l'Administració de Centre dona suport tècnic audiovisual i multimèdia a PDI i PTGAS.	Tècnics audiovisuals Administrador de centre Tècnic logístic
Lloguer d'armariets	Gestió del lloguer anual d'armariets	Personal punts informació
Altres serveis específics per als estudiants	L'alumnat pot utilitzar també, dins l'horari d'obertura establert, altres serveis específics com ara la sala d'estudis, el menjador. Els estudiants hi poden accedir lliurement i emprar els elements disposats.	Personal punts informació Tècnic logístic
Oficina de pràctiques	Gestiona les pràctiques extracurriculars i els programes d'ocupabilitat.	Tècnica de l'Oficina de pràctiques.

Oficina de Relacions Internacionals	Gestiona els programes d'emobilitat internacionals	Coordinadora Oficina de Relacions Internacionals
-------------------------------------	--	--

Els serveis centrals de la UB i els serveis externalitzats són: el servei de copisteria, el campus virtual, el CRAI Biblioteca i el servei de restauració.

El SAIQU transversal de la UB regula el CRAI a través [PTD.5.1 Serveis de suport a la docència: Campus Virtual i Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i Recerca \(CRAI\)](#).

2. Responsabilitats

Administrador de centre	Responsable del procés. 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 Dret. Fer arribar a la gerència les necessitats d'increment de personal per a l'atenció a serveis Revisió millora del procés.
Degà	Analitzar, avaluar i prioritzar les propostes de nous serveis. Avaluar la viabilitat econòmica de les propostes. Aprovació de la formalització de la proposta de nou servei. Fer arribar al rectorat les peticions de nous serveis que no poden ser coberts pel propi centre
Tècnic logístic	Control dels espais de servei a l'estudiant. Identificar necessitats de millora.
Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència	Garantir l'atenció a l'alumnat en la gestió acadèmica dins dels horaris establerts.
Personal Punts d'informació	Atendre i gestionar les peticions d'informació o gestió d'espais de la Facultat.
Tècnics audiovisuals	Atendre i gestionar les qüestions o 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

3. Parts interessades al procés

- Personal docent i investigador
- Estudiants
- Personal Tècnic, Gestió d'Administració i Serveis (PTGAS)

4. Entrades al procés

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

5. Sortides del procés

- Serveis oferts pel centre

6. Normativa, guies i directrius

- [Normativa interna de la UB de seguretat, salut i medi ambient.](#)
- [Pla Director de la Facultat de Dret](#)

7. Processos relacionats

- [PTD.5.1 Serveis de suport a la docència: Campus Virtual i Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i Recerca \(CRAI\)](#)
- [PTD.5.2 Espais de suport a la docència: Aulari, aules d'informàtica i laboratoris](#)
- [PEQ 060: Programació docent dels graus i màsters](#)
- [PEQ 050: Orientació a l'estudiant](#)
- [PEQ 110: Gestió i millora de les instal·lacions i dels recursos materials](#)

8. Fases del procés

8.1 Identificació, planificació i formalització dels serveis propis de la Facultat de Dret.

Acció	Descripció	Responsabilitat	Terminis
Identificació de la necessitat i planificació dels serveis	L'administrador del centre recull les necessitats detectades per els òrgans de govern i usuaris a través de qualsevol dels canals de comunicació habilitats. L'administrador de centre i el Degà avaluen i prioritzen les necessitats de nous serveis, millora i/o adequació a aspectes de seguretat, salut o medi ambient	Administrador Degà	Quan escaigui
Anàlisi de la viabilitat econòmica	L'administrador del centre juntament amb el Degà analitzen la viabilitat econòmica per a l'adquisició/contractació dels serveis necessaris amb el pressupost ordinari del centre.	Administrador Degà	Quan escaigui
Formalització de l'adquisició de recursos	Un cop el servei és econòmicament viable, l'Administrador/a de centre de Centre, de forma consensuada amb el degà dona l'aprovació formal al servei.	Administrador Degà	Un cop analitzada la seva viabilitat econòmica
Organització del servei	L'Administrador/a de centre de Centre, de forma consensuada amb el degà defineix, en funció de la tipologia del servei, les pautes i normatives d'ús del servei, el que pot incloure el	Administrador Degà	Un cop s'ha formalitzat el servei

	nomenament de la figura del responsable del servei.		
Publicació del servei	Un cop s'ha implementat el servei es publica en el web la llista completa dels serveis que ofereix de la Facultat amb informació sobre la unitat responsable i, quan escau, de la normativa que els regeix i els procediments per sol·licitar-los.	Administrador Personal SED	Un cop el servei implantat

8.1 Revisió i millora del procés

Acció	Descripció	Responsabilitat	Terminis
Revisió i millora del procés	<p>L'Administrador de centre revisarà el procés a partir dels evidències recollides i, els indicadors, i elaborarà la fitxa de revisió del procés, i si escau presentarà accions de millora.</p> <p>La fitxa es tramitarà a la Comissió de Qualitat per a la seva valoració, i la posterior integració a l'informe de revisió del SAIQU.</p> <p>La Comissió de Qualitat incorporarà les accions de millora al Pla de Millora del SAIQU.</p>	Administrador de centre	Vinculat a la revisió del SAIQU

9. Indicadors associats al procés

Codi	Indicador	Acceptació	Meta
IN_PEQ120_01	Satisfacció amb la Secretaria d'Estudiants i Docència. Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB del Gabinet Tècnic del Rectorat UB. (Escala 1-10)	6,5	7,5
IN_PEQ110_03	Satisfacció amb les sales d'estudi. Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB del Gabinet Tècnic del Rectorat UB. (Escala 1-10)	6,5	7,5
IN_PEQ120_02	Satisfacció amb els punts d'informació. Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB del Gabinet Tècnic del Rectorat UB. (Escala 1-10)	6,5	7,5
IN_PEQ120_03	Percentatge de queixes resoltes relatives als serveis del centre rebudes a través de la bústia de queixes i reclamacions.	75%	85%

Els valors d'acceptació i meta de cada indicador es troben resumits al quadre de comandament.

10. Evidències documentades associades al procés

Codi	Documentació	Ubicació	Gestor
DOC_PEQ120_01	Pàgina web dels serveis	Web	Administrador de centre
DOC_PEQ120_02	Enquesta de satisfacció dels estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la Universitat de Barcelona	Web	Gabinet Tècnic del Rectorat