 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia	Gestió i millora dels serveis	
	PEQ_PS 120	Versió 04	Pàgina 1


Gestió i millora dels serveis

Tipologia: de suport

REDACTAT PER	Sr. Félix Gómez Fernández, Administrador de Centre de Filosofia i de Geografia i Història
REVISAT PER	Dra. Marta Campdelacreu Arqués, Vicedegana de qualitat
APROVAT PER	Dra. M ^a Isabel Méndez Lloret, Degana
	Data d'aprovació: 01/07/2023

HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del Canvi
01	25/07/2015	Redacció del procés
02	25/07/2017	Revisió del procediment
03	10/07/2018	Revisió del procediment
04	07/12/2023	Revisió i adaptació a la nova fitxa de procés, amb indicadors

Responsable del procés	Administrador de Centre
Altres parts implicades en la cadena de responsabilitats	Deganat
	Cap de la Secretaria d'Estudiants i Docència
	Tècnic/a de logística
	Punt d'Informació
	Tècnic/a d'audiovisuals

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió i millora dels serveis
	PEQ_PS 120	Versió 04	Pàgina 2

1. Objectiu


Establir com el centre crea, gestiona i millora els serveis que té al seu 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 procés s'estén a totes les activitats relacionades amb la gestió dels serveis propis del centre relacionats amb el desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent. Queden exclosos tots aquells serveis que depenen directament de serveis centrals, tant si es realitzen de manera externa (Servei d'Esports, Col·legis Majors...) com a les mateixes instal·lacions del centre (Servei de Restauració, Servei de Copisteria, Campus Virtual, CRAI Biblioteca, Serveis Lingüístics...).

Els serveis propis del centre són:

Servei	Descripció	Responsabilitat
Atenció i informació (Punts d'Informació)	L'edifici de les Facultats de Filosofia i de Geografia i Història té un punt d'informació general al vestíbul principal on els usuaris es poden dirigir presencialment en l'horari d'obertura de l'edifici per a demanar informació i un punt d'informació de planta en l'aulari de la Facultat de Filosofia	Administració de Centre Tècnic/a de logística PAS Punt d'Informació
Atenció acadèmica (Secretaria d'Estudiants i Docència -SED-)	La SED de Filosofia realitza l'atenció de la gestió acadèmica dels ensenyaments de la Facultat tant a nivell presencial d'acord amb el seu horari d'obertura com també telefònicament i per correu electrònic	Administració de Centre Cap de la SED
Oficina de Relacions Internacional del Centre de Filosofia i de Geografia i Història (ORI)	L'ORI realitza l'atenció de la mobilitat de l'alumnat del centre tant a nivell presencial d'acord amb el seu horari d'obertura com també telefònicament i per correu electrònic	Administració de Centre Cap de la SED
Serveis audiovisuals	El servei d'audiovisuals ubicat a la planta baixa de l'edifici dona suport tècnic audiovisual i multimèdia relacionat amb les necessitats docents i amb les diferents activitats que es realitzen al centre	Administració de centre Tècnic/a de logística Tècnic/a d'audiovisuals
Servei de restauració i espai destinat a menjador d'estudiants	L'alumnat pot utilitzar lliurement els elements disposats dins de l'horari d'obertura establert	Administració de centre Tècnic/a de logística
Espais per a organitzacions d'estudiants	L'edifici de les Facultat de Filosofia i de Geografia i Història ha posat a disposició dels representants d'estudiants dos espais per a la realització de les seves activitats	Administració de centre Deganat Tècnic/a de logística

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió i millora dels serveis
	PEQ_PS 120	Versió 04	Pàgina 3

Servei de lloguer d'armariets	L'edifici de les Facultats de Filosofia i de Geografia i Història té un servei de lloguer d'armariets anual o quadrimestral d'acord amb les tarifes aprovades per la UB	Administració de centre Tècnic/a de logística
Servei de consignes de bicicletes i patinets elèctrics	L'edifici de les Facultats de Filosofia i de Geografia i Història ha posat en marxa en el curs 2021-22 un servei de consignes i patinets elèctrics	Administració de centre Tècnic/a de logística

3. Entrades al procés	4. Sortides del procés
<ul style="list-style-type: none"> - Detecció de noves necessitats, propostes de l'alumnat i de les diferents unitats de la Facultat - Enquestes de satisfacció de l'alumnat - Necessitats de manteniment dels serveis 	<ul style="list-style-type: none"> - Creació de nous serveis - Adquisició de recursos materials per als nous serveis - Realització del manteniment i actualització dels serveis

5. Parts interessades pertinents en el procés

- Alumnat de la Facultat i de la UB (Aules de la Gent Gran, Universitat de l'experiència...)
- Personal Docent i Investigador de la Facultat de Filosofia
- Personal d'Administració i Serveis adscrit a la Facultat de Filosofia
- Entitats externes que realitzen activitats al Centre de Filosofia i de Geografia i Història
- Àrea d'Infraestructures i Serveis Generals
- Àrea de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions

6. Normativa, guies i directrius


- Estatut de la UB
- Pla estratègic de la UB 2030
- Contracte programa acadèmic-docent del centre
- Política de serveis de la UB
- Normativa de seguretat, salut i medi ambient vigent
- Normativa de serveis del centre
- Reglament del centre.

7. Processos relacionats

PTD.5.2 Espais de suport a la docència: Aulari, aules d'informàtica i laboratoris

PEQ_PC 100. Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

PEQ_PS 110 Gestió i millora de les instal·lacions i dels recursos materials

 UNIVERSITAT DE BARCELONA	Facultat de Filosofia		Gestió i millora dels serveis
	PEQ_PS 120	Versió 04	Pàgina 4

8. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

QUE	COM	QUI	QUAN
Identificar necessitats i classificar el nou servei	<p>El deganat i l'administració de centre identifiquen les necessitats de creació de nous serveis i de manteniment o actualització dels existents, d'acord amb el disseny i l'organització de l'activitat docent, les propostes derivades dels processos de seguiment i millora, les propostes fetes pels representants d'estudiants, òrgans de govern de la Facultat o usuaris en general de les instal·lacions.</p> <p>En cas que no existeixi cap àrea transversal de la universitat que realitzi el servei sol·licitat, el deganat i l'administració del centre planificarà la creació d'un nou servei al centre.</p>	Deganat Administració de Centre	Durant tot l'any
Avaluar, prioritzar les propostes i analitzar la viabilitat econòmica	<p>Un cop identificada la necessitat de creació d'un nou servei i/o el manteniment i actualització dels existents, el deganat i l'administració del Centre avaluen quines són les prioritats del centre i analitzen la viabilitat econòmica amb el pressupost ordinari del centre (PEQ_PS 110) tenint en compte la normativa de seguretat, salut i medi ambient.</p> <p>En cas que el pressupost ordinari no sigui suficient s'estudiaran altres possibilitats de finançament (peticions a Gerència, convocatòries específiques de la UB, convocatòries externes o d'altres recursos de finançament (convenis, permisos d'ocupació temporal d'espais...). En cas que no s'aconsegueixin la totalitat dels recursos econòmics necessaris serà imprescindible modificar l'abast del servei.</p>	Deganat Administració de Centre	Durant tot l'any
Formalització de l'adquisició de recursos materials associats al servei	El deganat i l'administració del centre formalitzen l'adquisició dels recursos materials associats al servei seguint el procés de gestió de compres de la UB (PEQ_PS 110)	Deganat Administració de Centre	Un cop analitzada la viabilitat econòmica
Organització de l'explotació del servei	<p>L'administració de centre de forma consensuada amb el deganat defineixen, en funció de la tipologia del Servei, les normatives d'ús amb el nomenament d'un responsable del servei, si s'escau.</p> <p>Els usuaris són responsables de la utilització adequada dels serveis i de les instal·lacions que la UB posa al seu abast, respectant sempre les normes de Seguretat, salut i medi ambient, establertes per la UB i/o pel mateix centre, així com la normativa legal vigent.</p>	Deganat Administració de Centre	Un cop s'ha creat el servei

Difusió del servei	<p>Un cop implementat el servei es publica en el web amb la informació sobre la Unitat responsable així com la normativa i els procediments per sol·licitar-lo.</p> <p>Es farà un seguiment periòdic del funcionament del servei i del grau d'acompliment dels objectius que van motivar la seva creació.</p>	Administració de Centre Tècnic/a de comunicació del Centre	Un cop el servei s'ha creat
--------------------	---	---	-----------------------------

9. Revisió i millora del procés

Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
Revisió i proposta d'accions de millora dels processos a partir dels canvis normatius, de les evidències i dels indicadors associats al procés així com de les accions correctives i preventives que es considerin adients	Administració de centre Comissió de Qualitat	Vinculat a la revisió del SAIQU
Avaluació del resultat de l'enquesta de satisfacció dels estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB	Deganat Administració de Centre	Anualment

10. Evidències documentades associades al procés

Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
Proposta de creació de nous serveis o manteniment i millora dels existents	Digital	Administració de Centre
Documentació de l'adquisició de recursos materials d'acord amb el PEQ_PS 110 de Gestió dels recursos materials	Digital (SAP)	Administració de Centre Oficina de Contractació Administrativa Digitalització de factures
Enquesta de satisfacció dels estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB	Digital	Gabinet Tècnic del Rectorat
Informe d'avaluació del resultat de les enquestes de satisfacció estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la UB	Digital	Administració de Centre

11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Acceptació	Meta
IN_PEQ_PS 120_01	Nivell de satisfacció de l'alumnat en relació als serveis del centre (Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions UB, GTR-UB. Escala 1-10)	6,5	7,5
IN_PEQ_PS 120_02	Percentatge de queixes sobre els serveis del centre resoltes sobre el total de les queixes rebudes a la bústia de queixes	70%	80%