 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Matemàtiques i Informàtica	Facultat de Matemàtiques i Informàtica		Gestió i millora dels serveis
	PEQ120	Versió 05	<i>Pàgina 1</i>

Gestió i millora dels serveis

REDACTAT PER	Administradora de Centre
REVISAT PER	Degà i tècnica de qualitat
APROVAT PER	Comissió Qualitat del centre
	Data d'aprovació: 21/09/2022


HISTÒRIC DE CANVIS		
Versió	Data	Descripció del Canvi
01	Setembre 2010	Redacció inicial del procés.
02	Novembre 2019	Revisió del procés.
03	Febrer/Març 2022	Adaptació a la nova fitxa de procés. Inclusió de responsables i d'indicadors.
04	Abril/Maig 2022	Revisió i aprovació del nou redactat PEQ120.
05	Setembre 2022	Revisió del procés i canvis menors. Canvis en la codificació de les evidències documentades.

Aquest document és vigent fins: 21/09/2026.

Parts responsables	Responsabilitats
Administrador/a de Centre (Responsable del PEQ)	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. Fer arribar a la gerència les necessitats d'increment de personal per a l'atenció a serveis. Revisió millora del procés.
Degà/na	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/a de logística	Control dels espais de servei a l'estudiant, PAS i PDI Identificar necessitats de millora.
Cap de la SED	Garantir l'atenció a l'alumnat en la gestió acadèmica dins dels horaris establerts.
PAS Punt informació	Atendre i gestionar les peticions d'informació o gestió d'espais de la Facultat.
PAS Tècnics/ques informàtics/ques i Audiovisuais (Àrea TIC)	Atendre i gestionar les qüestions o incidències relacionades amb el manteniment, preparació i assistència tècnica del
Tècnic/a de qualitat	Suport tècnic en les diverses fases del procés.

1. Objectiu

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

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Matemàtiques i Informàtica	Facultat de Matemàtiques i Informàtica		Gestió i millora dels serveis
	PEQ120	Versió 05	<i>Pàgina 2</i>

2. Àmbit d'Aplicació

L'aplicació d'aquest procés s'estén a les activitats relacionades amb la gestió dels serveis propis de la Facultat de Matemàtiques i Informàtica 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	Atenció i informació (punts d'informació) Atenció gestió acadèmica (SED) Sales d'estudis - Biblioteca Matemàtiques i Informàtica Microones pels estudiants Cessió d'espais a organitzacions d'estudiants Servei d'armariets
Serveis centrals de la UB o externalitzats	Servei de copisteria Hi ha un servei a l'edifici, situat a la banda de lletres Campus virtual Servei audiovisuals CRAI Biblioteca Servei de restauració Serveis Lingüístics Servei d'Atenció a l'Estudiant

3. Entrades al procés

4. Sortides del procés


<ul style="list-style-type: none"> - Detecció de necessitats, i peticions dels estudiants i de les diferents unitats de la Facultat. - Enquesta de satisfacció dels estudiants. - Enquesta PDI i PAS. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implantació de nous serveis - Adquisició de recursos per als nous serveis.
--	---

5. Parts interessades pertinents en el procés

- Personal docent i investigador (PDI)
- Alumnat
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)

6. Normativa, guies i directrius

- [Estatut Universitat de Barcelona.](#)
- [Normativa de contractació administrativa i patrimoni de la UB.](#)
- [Normativa de règim econòmic i pressupostari de la UB \(Bases d'execució del pressupost\).](#)
- [Contracte programa academicodocent del centre.](#)
- [Normativa interna de la UB de seguretat, salut i medi ambient.](#)
- [Pla Director de la Facultat de Matemàtiques i Informàtica.](#)


 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Matemàtiques i Informàtica	Facultat de Matemàtiques i Informàtica		Gestió i millora dels serveis
	PEQ120	Versió 05	Pàgina 3

7. Processos relacionats


- Procés transversal UB:
 - o [PTD.5.1 Serveis de suport a la docència: Campus Virtual i Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i Recerca \(CRAI\)](#)
 - o [PTD.5.2 Espais de suport a la docència: Aulari, aules d'informàtica i laboratoris](#)
- PEQ060: 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. Desenvolupament del procés (PROCEDIMENT)

QUE <i>(Acció)</i>	COM <i>(Descripció de l'acció)</i>	QUI <i>(responsable o agent implicat)</i>	QUAN <i>(Terminis)</i>
Identificació, planificació i formalització dels serveis propis de la Facultat			
Identificació de la necessitat i planificació dels serveis.	L'administrador/a del centre recull les necessitats detectades pels òrgans de govern i usuaris a través de qualsevol dels canals de comunicació habilitats. L'administrador/a de centre i el/la Degà/na avaluen i prioritzen les necessitats de nous serveis, millora i/o adequació a aspectes de seguretat, salut o medi ambient.	Administrador/ade centre Degà/na	Quan s'escaigui
Avaluació i prioritjació de les propostes de millora i manteniment.	L'Administrador/a amb conformitat amb el/la Degà/na avalua i resol de les sol·licituds de compra de recursos materials, a partir dels recursos econòmics disponibles, la viabilitat econòmica de les propostes i la normativa vigent. En cas que amb el pressupost ordinari no n'hi hagi prou, es computarà en actuacions de caràcter plurianual.	Administrador/a de centre	Quan s'escaigui
Anàlisi de la viabilitat econòmica.	L'administrador/a del centre juntament amb el/la Degà/na analitzen la viabilitat econòmica per a l'adquisició/contractació dels serveis necessaris amb el pressupost ordinari del centre.	Administrador/ade centre Degà/na	Quan s'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/la Degà/na dona l'aprovació formal al servei.	Administrador/a de centre Degà/na	Un cop analitzada la seva viabilitat econòmica
Organització del servei.	L'Administrador/a de centre de Centre, de forma consensuada amb el/la Degà/na 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.	Administrador/a de centre Degà/na	Un cop s'ha formalitzat el servei

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Matemàtiques i Informàtica	Facultat de Matemàtiques i Informàtica		Gestió i millora dels serveis	
	PEQ120	Versió 05	<i>Pàgina 4</i>	

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/a de centre Personal SED per la gestió del web	Un cop el servei implantat
Explotació del servei			
Servei	Descripció	Responsabilitat	Terminis
Atenció i informació	La Facultat de Matemàtiques i Informàtica compta amb un punt 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.	PAS Punt informació Administrador/a de centre Tècnic/a logístic	Durant tot el curs
SED	La Secretaria d'Estudiants i Docència (SED) realitza la gestió acadèmica en l'àmbit de la Facultat de Matemàtiques i Informàtica tant a nivell presencial, dins l'horari d'obertura, com també telefònicament i per correu electrònic.	Cap de la SED	Durant tot el curs
Armariets	Els alumnes poden demanar al PIL la utilització d'un armariet. El personal del PIL facilita la clau a canvi del carnet estudiant o DNI.	PAS Punt informació	Quan escaigui
Altres serveis específics per als estudiants	L'alumnat pot utilitzar també, dins l'horari d'obertura establert i en col·laboració amb el CRAI-Biblioteca de Matemàtiques i Informàtica, les sales d'estudis.	PAS Punt informació Tècnic/a logístic CRAI - Biblioteca Matemàtiques i Informàtica	Durant tot el curs
Serveis informàtica i audiovisuals Àrea TIC	El servei d'informàtica i audiovisuals dona suport tècnic audiovisual i multimèdia a PDI, PAS i aquells estudiants que ho necessitin.	Responsable de zona - àrea TIC Administrador/a de centre Tècnic/a logístic	Durant tot el curs

 UNIVERSITAT DE BARCELONA Facultat de Matemàtiques i Informàtica	Facultat de Matemàtiques i Informàtica		Gestió i millora dels serveis	
	PEQ120	Versió 05	<i>Pàgina 5</i>	

9. Revisió i millora del procés

Acció	Descripció d'accions	Responsabilitats	Terminis
Revisió i millora del procés.	L'Administrador/a de centre revisarà el procés a partir dels evidències recollides, els indicadors del SAIQU i els indicadors del pla director de la Facultat de Matemàtiques i Informàtica i elaborarà un informe de revisió del procés (plantilla) i, si escau, presentarà accions de millora.	Administrador/a de centre	Anualment
	L'informe es tramitarà a la Comissió de Qualitat per a la seva valoració, i la posterior integració a l'informe de revisió del SAIQU. La Comissió de Qualitat incorporarà les accions de millora al Pla de Millora del SAIQU.		

10. Evidències documentades associades al procés

Codi	Documentació	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia
DOC_PEQ120_01	Informe anual de Junta de Facultat sobre les accions realitzades.	SharePoint Qualitat de la Facultat de Matemàtiques i Informàtica	Administrador/a de centre
DOC_PEQ110_03	Enquesta de satisfacció dels estudiants sobre serveis, activitats i instal·lacions de la Universitat de Barcelona.	web	Gabinet Tècnic del Rectorat
DOC_PEQ120_03	Enquesta de satisfacció del PDI sobre serveis.	SharePoint Qualitat de la Facultat de Matemàtiques i Informàtica	Deganat
DOC_PEQ120_04	Enquesta de satisfacció del PAS sobre serveis.	SharePoint Qualitat de la Facultat de Matemàtiques i Informàtica	Deganat

11. Indicadors associats al procés

Codi	Denominació	Valor Acceptació	Valor Meta
IN_PEQ120_01	Satisfacció dels estudiants en relació als serveis (Enquesta sobre serveis, activitats i instal·lacions UB, GTR-UB. Escala 1-4).	2,5	3,5
IN_PEQ120_02	Satisfacció del PDI en relació als serveis.	6	8
IN_PEQ120_03	Satisfacció del PAS en relació als serveis.	6	8

Valor meta: valor desitjat per l'indicador, on es vol arribar.

Valor acceptació: valor mínim acceptable.