

PROSUP16	Gestió i Millora dels Serveis
-----------------	-------------------------------

VERSIÓ	REDACTAT PER	REVISAT PER	APROVAT PER	DATA	TIPUS DE PROCÉS
01	Tècnic de Qualitat	Junta d'Escola Comissió Permanent de la Junta d'Escola	Comissió Executiva	20/07/2023	Suport

MODIFICACIONS		
Versió	Data	Descripció del canvi
V1	04/06/2021	Redacció del procés
V2	20/07/2023	Canvi nomenclatura unitats de gestió dels serveis universitaris del centre S'actualitza el nom del personal de suport a la docència adaptant-lo a la nomenclatura de la nova llei LOSU (PAS per PTGAS)

Responsables	Patronat de la <i>Fundación Universitaria Europea de Relaciones Públicas</i> (FUERP), titular de l'Escola
	Consell Rector
	Comissió Executiva
	Direcció
	U1: Gestió tècnica i administrativa U2: Gestió Acadèmica Docent (interna). Laboratoris docents
Entrades al procés	Necessitats detectades i peticions dels/de les estudiants i de les diferents unitats
	Enquesta de Satisfacció
Sortides al procés	Millora o implantació de nous serveis
	Adquisició de recursos per als nous serveis
Procés transversal de la Universitat de Barcelona	UB: 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
Grups d'interès	Estudiants
	Personal Docent i Investigador (PDI)
	Personal Tècnic de Gestió d'Administració i Serveis (PTGAS)
	Altres col·lectius amb conveni

Definició i objectiu del procediment	
<p>Establir com el centre gestiona i millora els serveis que ofereix, per aconseguir un bon desenvolupament de l'activitat acadèmica i docent.</p> <p>Serveis propis del centre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servei de Biblioteca (CRAI) • Pla d'acció Tutorial (PAT) • Recursos per l'Aprenentatge • Serveis Informàtics • Gestió Acadèmica (presencial i virtual) • Servei de Pràctiques • Servei de Borsa de treball <p>Serveis externs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allotjament-BCU • Serveis Lingüístics-UB • Serveis de Neteja i Desinfecció • Servei de Manteniment • Servei de Seguretat 	
Desenvolupament del procediment	
QUÈ? (Objectiu)	QUI? (Responsable) COM? (Procediment)

Identificació de la necessitat i planificació dels serveis	Direcció U2: Gestió Acadèmica Docent (interna). Laboratoris docents		U2 recull les necessitats detectades pels diferents grups d'interès a través de qualsevol dels canals de comunicació habilitats. La Secretaria del centre i Direcció avaluen i prioritzen les necessitats de nous serveis, millora i/o adequació a aspectes de manteniment, neteja, seguretat, salut o medi ambient.
Anàlisi de la viabilitat econòmica	Direcció U1: Gestió tècnica i administrativa Unitat externa: Gestió Econòmica, financera i recursos humans Unitat externa: auditoria econòmica		La Unitat 1, juntament amb Direcció, analitzen la viabilitat econòmica per a la contractació dels serveis necessaris amb el pressupost ordinari del centre; i es verifica amb les unitats externes.
Formalització de l'adquisició del servei	Direcció Comissió Executiva Consell Rector Patronat de la FUERP		Un cop el servei és econòmicament viable, Direcció insta a la implementació o modificació del servei.
Actualització/Implementació del servei	Direcció U2: Gestió Acadèmica Docent (interna). Laboratoris docents		La Unitat 2, en funció de la tipologia del servei, proposa les pautes i protocols d'ús del servei, el que pot incloure el nomenament de la figura o la unitat responsable del servei.
Publicació del servei	U2: Gestió Acadèmica Docent (interna). Laboratoris docents U4: Gestió tècnica informàtica (per la gestió del Web)		Un cop s'ha implementat el servei es publica en el web la llista completa dels serveis que ofereix l'Escola amb informació sobre la unitat responsable i, quan escau, de la normativa que els regeix i els procediments per sol·licitar-los.
Seguiment i millora			
La Unitat 2 revisarà el procés a partir dels evidències recollides, els indicadors del SAIQU i, si escau, presentarà accions de millora. Les accions de millora es tramitaran a la Junta d'Escola per a la seva valoració, i la posterior integració a l'informe de revisió del SAIQU.			
Evidències, registre i arxiu			
Evidència/document	Suport d'arxivament	Responsable de la custòdia	Temps de conservació
DOC_PROSUP16_1 Petició de nous serveis,	Digital	U1: Gestió tècnica i administrativa	5 anys
DOC_PROSUP16_2 Pàgina web dels serveis	Digital	U1: Gestió tècnica i administrativa	Indefinit
DOC_PROSUP16_3 Enquesta de satisfacció	Digital	U1: Gestió tècnica i administrativa	Indefinit
Relació dels resultats del procés amb altres processos del SAIQU			
PROCLAU 7 PROCLAU8 PROSUP15			
Indicadors Associats al Procés			
IN_PROSUP15_1 Model 12 Enquesta de Satisfacció dels estudiants, el professorat i el PASS sobre els Serveis i Instal·lacions IN_PROSUP15_2 Model 7 Enquesta de Satisfacció del Personal d'Administració i Serveis (PASS) IN_PROSUP15_3 Model 4. Enquesta de Satisfacció del Professorat			
Referències normatives			
<ul style="list-style-type: none"> • Memòria VERIFICA de la titulació • Estatuts de la UB (vigent) • Reglament de l'Escola i de la Junta d'Escola • Pla Estratègic de l'Escola • Pla Director • Normes i convenis publicats per AQU • Legislació vigent general i universitària sobre prestació de serveis 			



ESCOLA SUPERIOR DE
RELACIONS PÚBLIQUES

CENTRE
afiliat



UNIVERSITAT DE
BARCELONA