



Procediment: GESTIONAR LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	PG 21
Unitat responsable: QUALITAT I PLANIFICACIÓ DOCENT	
Aprovat per: Josep Maria Sentís Suñé Gerent	

HISTÒRIC D'EDICIONS			
Núm. Versió	Data Elaboració	Data Aprovació	Resum de motius de canvi
1.0	Abril 2009	Abril 2009	Edició inicial
2.0	Juny 2010	Juny 2010	Incorporació resultats avaluació AQU Catalunya
2.1	Octubre 2013	Octubre 2013	Actualització procediments
3.0	Març 2018	Electrònica	Actualització procediment



Índex

1. OBJECTE.....	3
2. ÀMBIT D' APLICACIÓ	3
3. ÀMBIT DE DIFUSIÓ.....	3
4. PROCESSOS RELACIONATS.....	3
5. SISTEMES DE GESTIÓ RELACIONATS.....	3
6. DEFINICIONS.....	3
7. REFERÈNCIES/NORMATIVA.....	4
8. CONTINGUT OPERATIU.....	4
8.1 DESCRIPCIÓ I DESENVOLUPAMENT DE L' ACTIVITAT.....	4
8.2 FLUX DE L' ACTIVITAT	9
8.3 RESPONSABILITATS AL PROCEDIMENT	11
9. PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D' INTERÈS	12
10. REGISTRES/ARXIU.....	12

ELABORACIÓ / REVISIÓ

Josep Ma. Sentís Suñé. Gerent

Maribel Hilario Vidal. Qualitat i Planificació Docent



1. OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és establir les pautes d'actuació de la Universitat de Lleida (UdL) per especificar les necessitats dels serveis a la universitat, definir i dissenyar la prestació de nous serveis, actualitzar les prestacions habituals, gestionar la prestació de serveis adequadament, orientant aquesta gestió a la millora contínua, i retre comptes als òrgans que correspongui i als grups d'interès.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment s'aplica a les unitats que presten els serveis de la Universitat de Lleida que no tinguin definits procediments propis.

3. ÀMBIT DE DIFUSIÓ

Aquest procediment s'ha de posar en coneixement de tots els responsables d'unitats de la Universitat de Lleida.

4. PROCESSOS RELACIONATS

Aquest procediment s'emmarca dins el procés *Facilitar serveis a la comunitat universitària (A4)*.

5. SISTEMES DE GESTIÓ RELACIONATS

Aquest procediment està inclòs en l'abast del Sistema de Garantia Interna de Qualitat de la UdL.

6. DEFINICIONS

Servei¹: Prestació oferta per una empresa, una persona, etc., que té un valor per al client, és susceptible de satisfer una necessitat i no es presenta en forma de bé material.

Compromís de servei²: Document escrit on les organitzacions informen, públicament als usuaris, dels compromisos de qualitat establerts per la seva prestació de cadascun dels serveis, així com dels drets i obligacions que els assisteixen.

¹ Termcat. Centre de terminologia de la llengua catalana.



7. REFERÈNCIES/NORMATIVA

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic
- [Acord núm. 83/2008](#) del Consell de Govern, de 27 de maig de 2008, pel qual s'aprova la modificació del Reglament d'espais.
- [Reglament per a la gestió dels espais](#)
- Bases d'execució del pressupost anual de la UdL.
- [Compromisos de servei de la UdL. Seu electrònica.](#)

8. CONTINGUT OPERATIU

8.1 DESCRIPCIÓ I DESENVOLUPAMENT DE L'ACTIVITAT

La UdL organitza la prestació dels serveis necessaris per a l'acompliment de les seves finalitats, orientades a les funcions següents: suport a la docència, recerca i transferència de coneixements, atenció a la comunitat universitària i prestació de serveis culturals i esportius i promoció de la solidaritat i la cultura de la pau.³

Es competència del Consell de Govern aprovar la creació i supressió de les unitats organitzatives que presten els serveis universitaris.

Els serveis que ofereix la universitat, identificats com a rellevants, s'han definit en forma de Compromisos de servei i es posen a disposició dels usuaris a la Seu electrònica de la UdL, per a millorar la prestació del servei i facilitar-ne l'accés.

8.1.1 Serveis prestats amb mitjans propis

1. Definir i/o revisar els serveis

L'òrgan unipersonal amb competències en la matèria i la persona responsable de la prestació del servei defineixen i/o revisen els objectius anuals del servei. L'equip de direcció del centre i/o l'administrador/a de campus són consultats sobre els serveis al

² Procediment: Elaborar i gestionar els compromisos de servei a la UdL.

³ Títol setè. Articles 164 i 165 dels Estatuts de la UdL.



centre o campus. Per la redefinició dels objectius es tenen en compte les actuacions de millora detectades a través del seguiment i l'opinió manifestada pels diferents grups d'interès.

2. Es defineixen i planifiquen les actuacions

Les unitats responsables de la prestació del servei planifiquen les accions/actuacions de les unitats. Aquesta planificació ha d'incloure la implementació de les millores detectades al seguiment anual de la prestació del servei o dels programes formatius i concordants amb els objectius.

3. Difondre els serveis

Les unitats responsables, i els centres, a través de la pàgina web, fa difusió de les actuacions realitzades en la prestació del servei.

4. Executar les accions/actuacions

Les unitats presten els serveis d'acord amb el que han establert als seus compromisos de serveis i amb les accions planificades.

5. Analitzar la informació

L'estudiantat dona la seva opinió sobre el funcionament i l'adequació de la prestació del servei del campus a través de l'enquesta d'opinió de l'estudiantat i altres enquestes específiques.

El personal d'administració i serveis i el personal docent i investigador manifesten la seva opinió sobre la prestació del servei i el seu funcionament a través de l'administrador de campus.

La unitat responsable analitza la informació i els resultats de què disposa: enquestes de satisfacció d'usuaris, observacions rebudes a través del correu obert (procediment [PG 10](#) *Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions*), comissions d'usuaris i altres dades disponibles, i informa dels resultats a l'òrgan unipersonal amb competències sobre la matèria.



L'enquesta de satisfacció de l'estudiantat o les queixes o suggeriments recollides a través del correu obert són eines que es posen a disposició de la coordinació del programa formatiu, i per tant es tenen en compte en el seguiment anual de les titulacions ([PG 03](#) *Revisar i millorar els programes formatius*).

6. Fer el seguiment. Retre comtes i publicar la informació

L'òrgan unipersonal competent fa el seguiment, orientat a la millora de la prestació del servei de la seva competència, i rendeix comptes davant del Consell de Govern o del Claustre, segons correspongui, també pren les decisions en relació a la informació que s'ha de fer pública sobre la prestació de serveis de la seva competència, ja sigui a través de la publicació d'informació a la pàgina web de la universitat o mitjançant la inclusió de la informació a la memòria acadèmica (mitjà per a publicar informació i retre comptes davant la societat).

L'equip de direcció del centre fa el seguiment del funcionament de la prestació dels serveis al centre, amb especial atenció en els que tenen incidència en l'estudiantat, i decideix amb relació a les actuacions orientades a la millora que es puguin dur a terme al centre o fa propostes a l'òrgan competent.

8.1.2 Serveis prestats per mitjans contractats i/o externs

1. Definir els objectius dels serveis

La Gerència i/o l'òrgan amb competències en la matèria defineixen la pertinència de la prestació del servei a través de mitjans contractats. La unitat responsable de la supervisió del servei defineix les condicions de prestació del servei, conjuntament amb l'equip de direcció del centre i/o l'administrador/a de campus. Per la redefinició de la prestació dels serveis tenen en compte les actuacions de millora detectades a través del seguiment anual del servei o dels programes formatius i l'opinió manifestada pels diferents grups d'interès. També s'han de tenir en compte les millores que s'hagin d'implementar.



2. Contractar el servei

En el marc de la legislació vigent, la unitat d'Economia fa els tràmits necessaris per a la contractació del servei (procediments unitat d'Economia *per a la contractació de serveis*).

3. Executar el servei

L'empresa contractada executa les actuacions derivades del contracte signat amb la universitat.

4. Revisar compliment

La unitat responsable de la supervisió del servei realitza les accions de seguiment per a que l'execució s'acordi d'acord amb les condicions contractades.

5. Analitzar els resultats

L'estudiantat dona la seva opinió sobre el funcionament i l'adequació de la prestació dels serveis del campus a través de l'enquesta d'opinió de l'estudiantat.

El personal d'administració i serveis i el personal docent i investigador manifesten la seva opinió sobre la prestació dels serveis i el seu funcionament a través de l'administrador de campus.

La unitat de Serveis Comunitaris i els administradors/res de campus analitzen la informació i els resultats disponibles: enquestes de satisfacció, comissions d'usuaris, observacions rebudes al correu obert (procediment [PG 10](#) *Gestionar queixes, demandes, suggeriments i valoracions*), anàlisi d'incidències i/o desviacions als centres, etc.

D'aquesta anàlisi en surten les propostes de millora.

L'enquesta de satisfacció de l'estudiantat o les queixes o suggeriments recollides a través del correu obert són eines que es posen a disposició de la coordinació del programa formatiu, i per tant es tenen en compte en el seguiment anual de les titulacions ([PG 03](#) *Revisar i millorar els programes formatius*). El seguiment inclou la valoració de recursos i serveis.



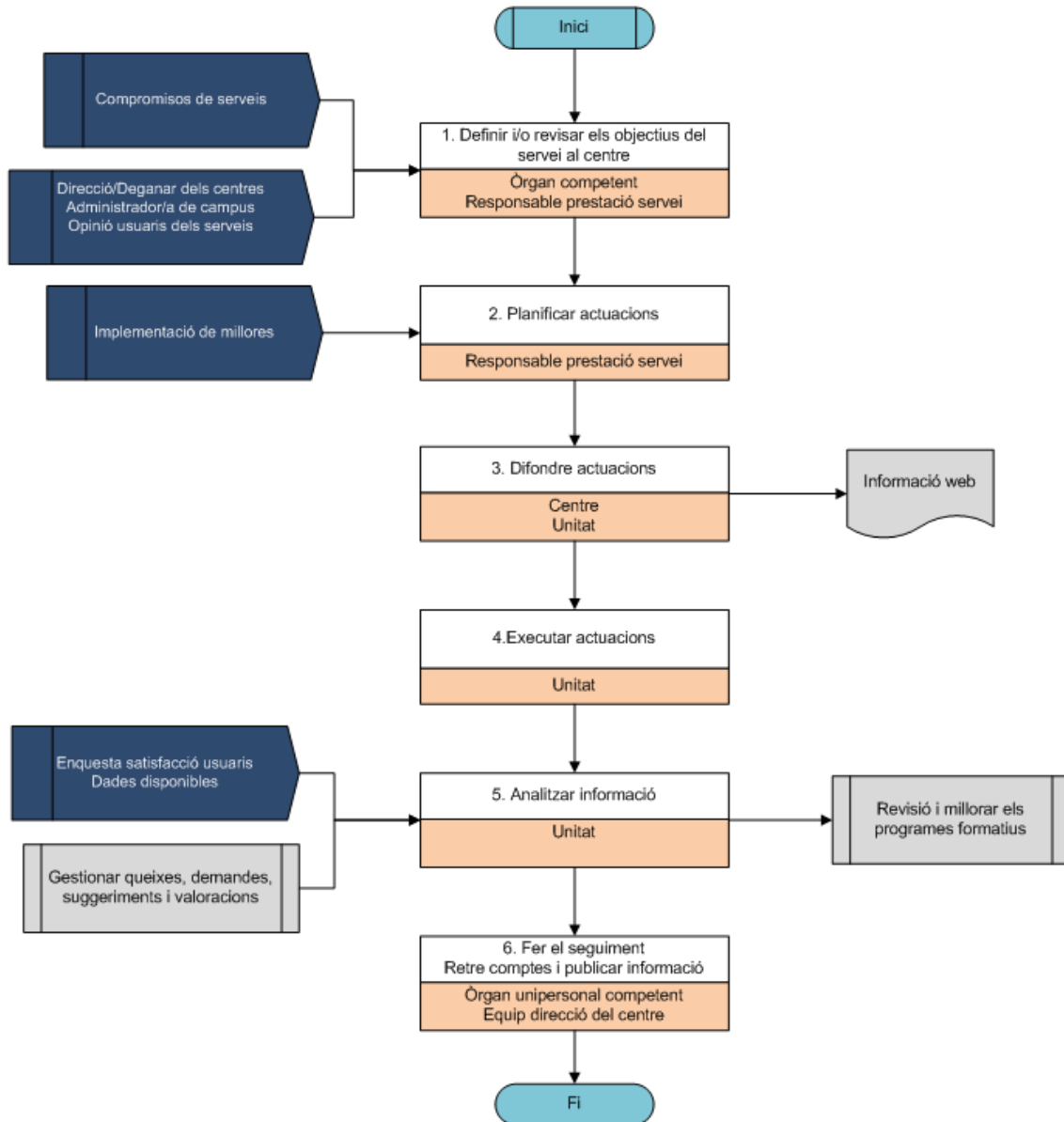
6. Fer el seguiment

La unitat de Serveis Comunitaris, l'equip de direcció del centre i els administradors/res de campus revisen l'evolució de la prestació del servei i n'informen a l'òrgan unipersonal amb competències en la matèria perquè s'iniciïn les actuacions necessàries.



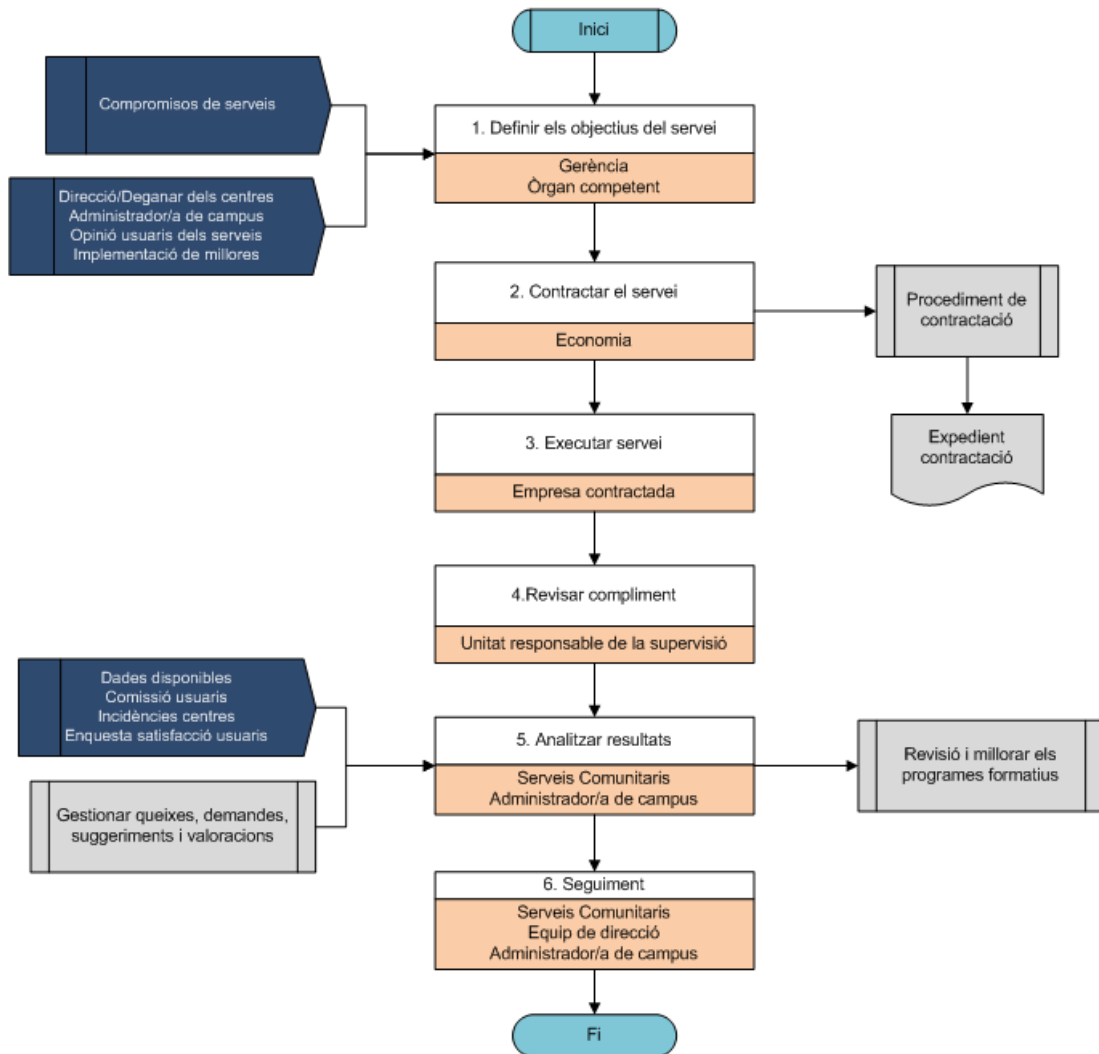
8.2 FLUX DE L'ACTIVITAT

SERVEIS PROPIS





SERVEIX CONTRACTATS I/O EXTERNS





8.3 RESPONSABILITATS AL PROCEDIMENT

- **Equip de direcció del centre:** És el responsable de la presa de decisions al centre i del seguiment de l'activitat dels serveis al centre.
- **Òrgans unipersonals competents:** Els serveis propis de la UdL estan sota la dependència orgànica dels òrgans unipersonals d'àmbit general (vicerectorats, Gerència i Secretaria General), als quals han de rendir comptes i que són els encarregats de dur a terme el seguiment dels serveis de la seva competència.
- **Gerència:** La unitat d'Economia i la de Serveis Comunitaris estan sota la seva dependència orgànica i, per tant, li han de retre comptes. Gerència ha de dur a terme el seu seguiment.
- **Serveis Comunitaris:** S'encarrega de la planificació, control i adopció de mesures per al correcte funcionament dels serveis comunitaris: neteja, assegurances, vigilància, cafeteries, jardineria, gestió de residus, etc.
- **Economia (Secció de Contractació i Compres):** Gestiona els procediments relacionats amb els contractes d'obres, subministraments i serveis regulats per la Llei 30/2007, de contractes del sector públic, i la gestió de compres centralitzades de la UdL.
- **Unitats responsables de la prestació de serveis:** Són les unitats de la UdL que s'encarreguen de la planificació i execució dels serveis prestats amb mitjans propis.
- **Unitats responsables de la supervisió de serveis:** Són les unitats de la UdL que s'encarreguen de la planificació i la supervisió dels serveis prestats per mitjans contractats i/o externs.



- **Administrador/a de campus:** És l'encarregat de coordinar els espais, els recursos materials i els serveis comuns del campus.

9. PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS

L'estudiantat (usuari) aporta la seva opinió sobre els serveis de la universitat a través de l'enquesta d'opinió de l'estudiantat sobre la docència rebuda. També l'ús del correu obert, permet que l'estudiantat faci les observacions que cregui oportunes i anònimament, sobre el funcionament i l'adequació dels serveis.

El professorat i el personal d'administració i serveis (PAS) manifesten la seva opinió a través de l'administrador de campus.

També els qüestionaris que recullen l'opinió del professorat i del PAS que participen en cursos de formació, i per tant l'opinió com a usuaris de recursos i serveis de la universitat, inclouen valoració d'organització, adequació de recursos i/o adequació d'espais.

A més, la creació i supressió dels serveis universitaris es competència del Consell de Govern, en el qual hi ha representació del professorat, l'estudiantat i el personal d'administració i serveis.

La presa de decisions i el rendiment de comptes correspon al Vicerectorat competent en la matèria o a la Gerència. Anualment, la UdL edita una guia dels serveis que ofereix a la comunitat universitària i a la societat en general. També rendeix comptes a través de la informació que fa pública en la memòria acadèmica anual, accessible des de la [pàgina web](#) de la Secretaria General de la Universitat.

10. REGISTRES/ARXIU

Document	Responsable/dipositari
Pàgina web	Servei/Centre
Expedients contractació	Economia (Secció de Contractació i Compres)