


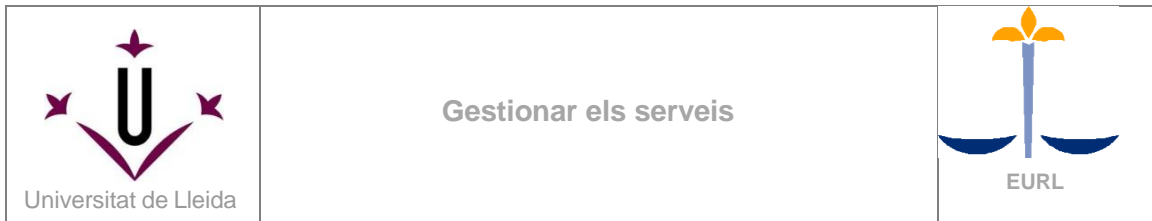
 Universitat de Lleida	Gestionar els serveis	 EURL
--	------------------------------	---

PROCEDIMENT: Gestionar els serveis	PIL 21
DIRECCIÓ DE L'ESCOLA UNIVERSITARIA DE RELACIONS LABORALS	Versió: 1.0 Data: febrer 2017
Aprovat per: Junta de Govern EURL Data: febrer de 2017	Elaborat per: Comissió de seguiment del Grau, Màster i Qualitat. Data: febrer 2017

HISTÒRIC D'EDICIONS		
Núm. versió	Data	Resum dels motius de canvi
1.0	Febrer 2017	Edició inicial

 <p>Universitat de Lleida</p>	<p>Gestionar els serveis</p>	 <p>EURL</p>
--	-------------------------------------	--



PIL 21: Gestionar els serveis

1. Objecte

L'objecte d'aquest procediment és establir les pautes d'actuació de l' Escola Universitària de Relacions Laborals (EURL) per especificar les necessitats dels serveis al centre, definir i dissenyar la prestació de nous serveis, actualitzar les prestacions habituals, gestionar els 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 als serveis propis i externs de l'EURL que no tinguin definits procediments propis.

3. Àmbit de difusió

Aquest procediment s'ha de posar en coneixement de la Junta de Patronat, Direcció, Secretaria Acadèmica i el/la Cap del àmbit de la Secció Administrativa i Econòmica de tots els responsables de serveis propis del centre.

4. Definicions

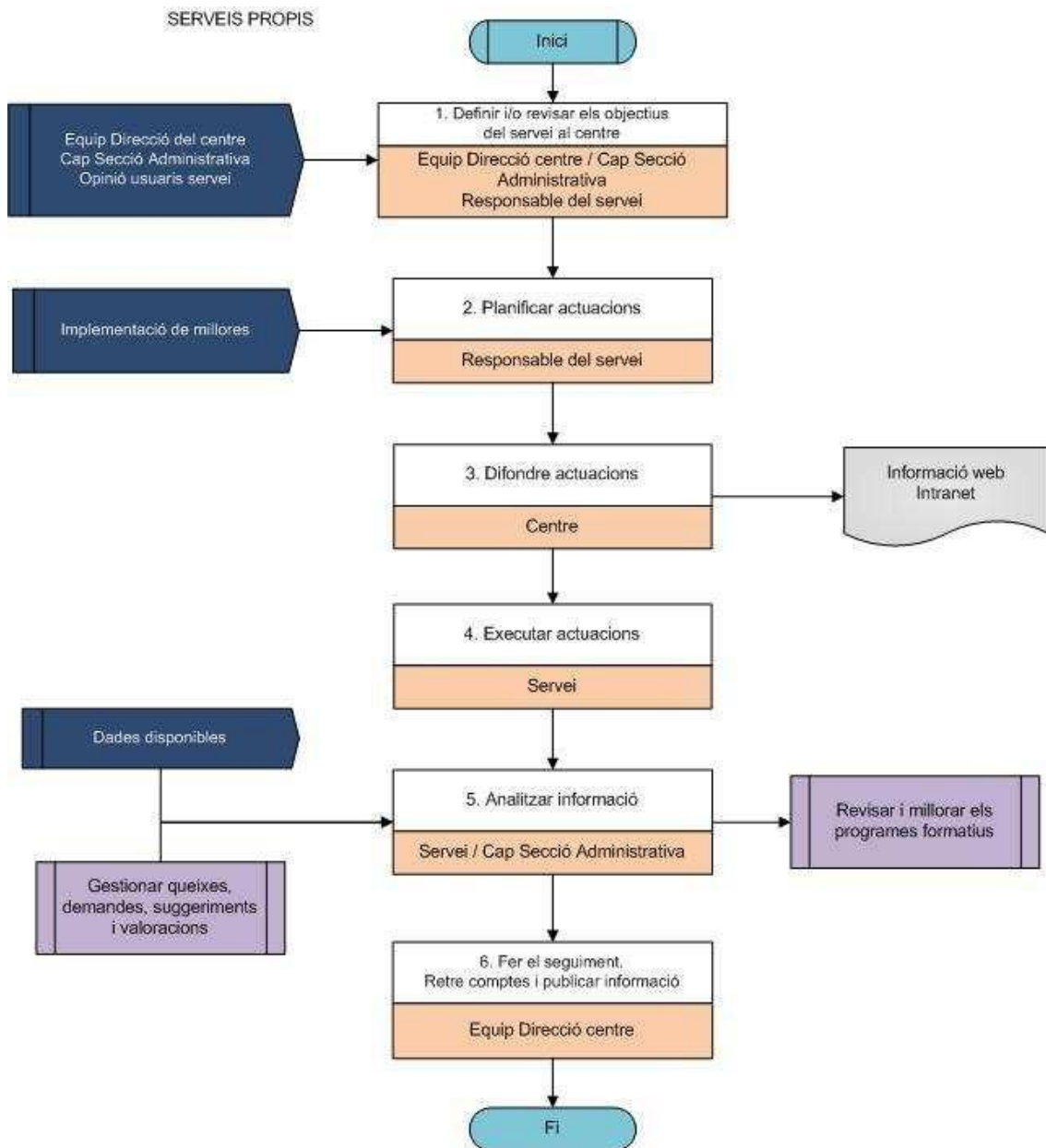
Servei: Qualsevol forma organitzativa de satisfer una necessitat, que pot coincidir o no amb les unitats organitzatives del mateix nom al centre.

 <p>Universitat de Lleida</p>	<p>Gestionar els serveis</p>	 <p>EURL</p>
--	------------------------------	--

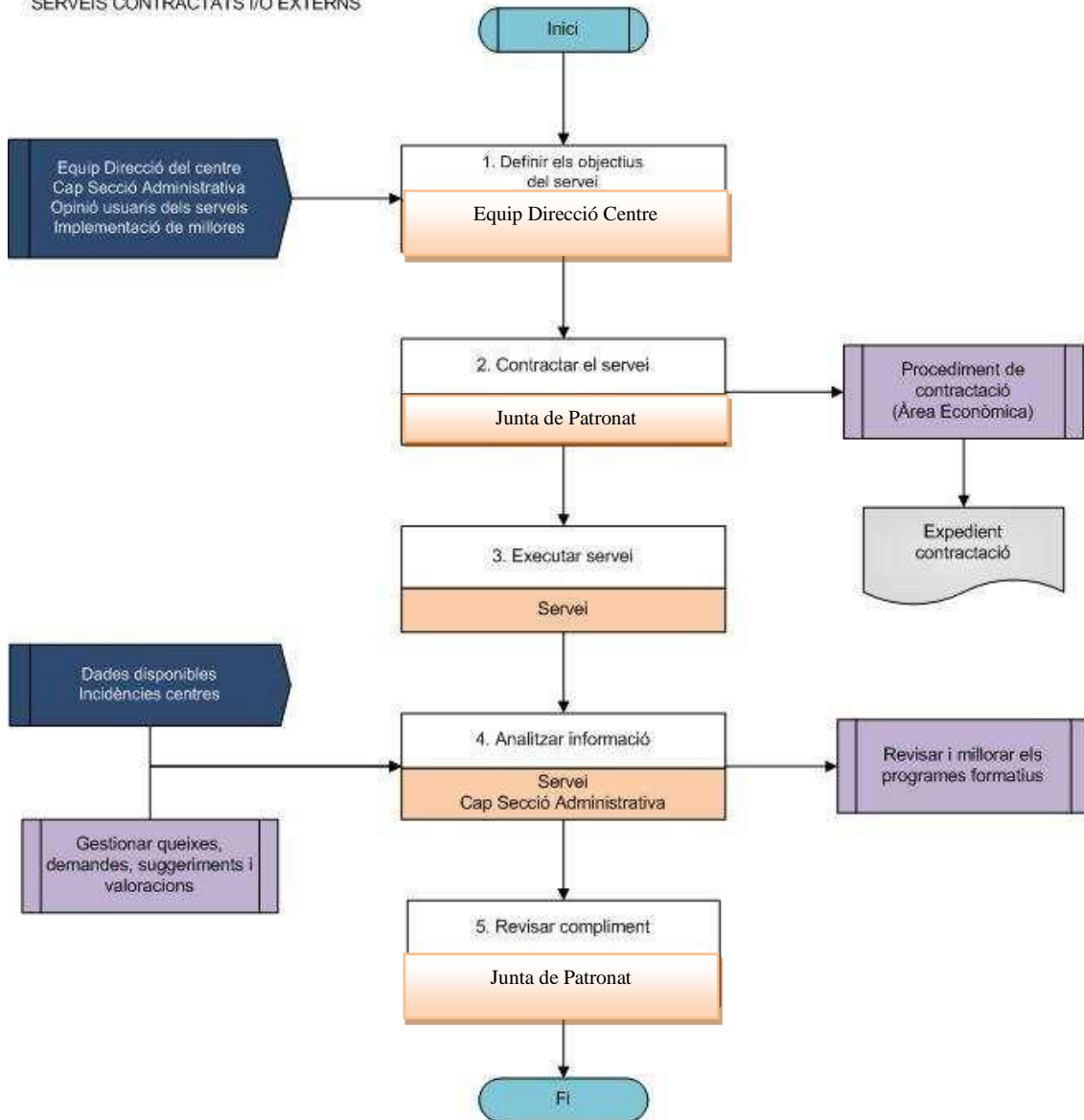
5. Responsabilitats

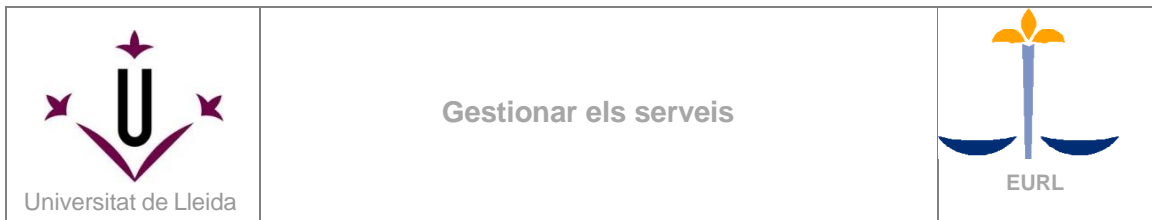
- **Equip de direcció del centre:** És el responsable de la presa de decisions al centre i del seguiment de l'activitat dels serveis al centre, en atenció a les línies estratègiques de l'EURL.
- **Servei / El/La Cap Secció de l'àmbit d'administratiu i econòmic,** gestiona els procediments relacionats amb els contractes d'obres i serveis i a de retre comptes a la Junta de Patronat.

6. Fluxograma



SERVEIS CONTRACTATS I/O EXTERNS





7. Descripció i desenvolupament de l'activitat

L'EURL organitza els serveis necessaris per a l'acompliment de les seves finalitats, orientades a les funcions següents: suport a la docència, recerca i transferència de coneixements i atenció a la comunitat universitària.

7.1 Serveis propis

1. Definir i/o revisar els objectius dels serveis

L'Equip de Direcció del centre i el Servei de l'àmbit d'Administració i Economia i/o el/la Cap de la Secció Administrativa i Economia defineixen i/o revisen els objectius anuals del servei. Per a la definició 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 dels serveis

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

3. Difondre les actuacions dels serveis

L'Escola a través de la pàgina web i dels e-mails fa difusió de les actuacions del servei.

4. Executar les accions/actuacions

Els serveis duen a terme les accions planificades.

5. Analitzar la informació

L'estudiantat dona la seva opinió sobre el funcionament i l'adequació dels serveis del Centre i de la UdL en general (Serveis per Conveni d'adscripció) a través de l'enquesta d'opinió de l'estudiantat i altres enquestes específiques.

El personal d'administració manifesta la seva opinió sobre els serveis i el seu funcionament a través del/la Cap de l'àmbit administratiu. El personal docent i investigador ho fa a través de Secretaria Acadèmica. El servei analitza la informació i els resultats de què disposa: enquestes de satisfacció d'usuaris, observacions rebudes i altres dades disponibles i informa dels resultats l'òrgan unipersonal amb competències sobre la matèria.

L'enquesta de satisfacció de l'estudiantat o les queixes o suggeriments 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

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

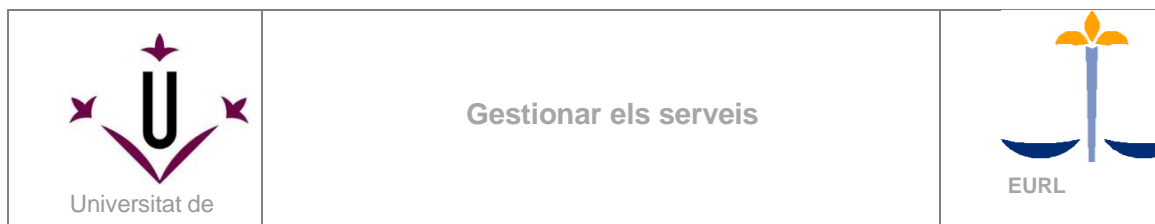
L'Equip de Direcció del centre fa el seguiment del funcionament dels serveis al centre, de comú acord amb la Junta de Patronat amb especial atenció en els que tenen incidència en l'estudiantat, i decideix amb relació a les actuacions orientades a la millora que es puguin dur a terme al centre o fa propostes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

7. Serveis contractats i/o externs

Definir els objectius dels serveis.

La Junta de Patronat defineix els objectius dels serveis externs o contractats.

L'Equip de Direcció del centre i/o el/la Cap de l'àmbit d'Administració i Economia són consultats sobre les actuacions dels serveis al centre. Per la redefinició dels objectius es 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.



1. Contractar el servei

En el marc de la legislació vigent, la Junta de Patronat fa els tràmits necessaris per a la contractació del servei.

2. Executar el servei

L'empresa contractada executa les actuacions derivades del contracte signat amb l'EURL

3. Analitzar els resultats

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

El personal d'administració i serveis manifesta la seva opinió sobre els serveis i el seu funcionament a través del/la Cap de l'àmbit d'Administració. El personal docent i investigador ho fa a través de Secretaria Acadèmica.

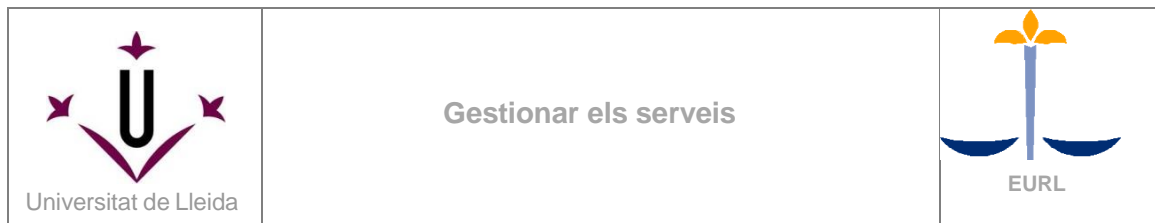
El/La Cap de l'àmbit d'Administració i Economia analitza la informació i els resultats disponibles: enquestes de satisfacció, observacions rebudes, anàlisi d'incidències i/o desviacions al centre, etc.

D'aquesta anàlisi en surten les propostes de millora.

L'enquesta de satisfacció de l'estudiantat o les queixes o suggeriments 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. El seguiment inclou la valoració de recursos i serveis.

4. Es compleix l'encàrrec

La Junta de Patronat, revisa si s'ha dut a terme satisfactòriament la tasca encarregada i s'han aconseguit els objectius i n'informen l'Equip de Direcció del Centre, perquè s'iniciïn les actuacions necessàries.



8. Participació dels grups d'interès

L'estudiantat (usuari) aporta la seva opinió sobre els serveis de l'EURL a través de l'enquesta d'opinió de l'estudiantat sobre la docència rebuda. També a través del procediment regulador de la presentació de queixes, demandes o suggeriments permet que l'estudiantat faci les observacions que cregui oportunes sobre el funcionament i l'adequació dels serveis.

El personal d'administració i serveis manifesta la seva opinió sobre els serveis i el seu funcionament a través del/la Cap de l'àmbit Administratiu. El personal docent i investigador ho fa a través de Secretaria Acadèmica.

9. Registres/arxiu

Document	Responsable/dipositari
Pàgina web	Equip Directiu
Expedients contractació	Junta de Patronat