

A- Abast					
Els serveis a la comunitat educativa que es presten al centre docent					
B- Objectius					
01. Identificar adequadament els serveis prestats i les seves condicions					
02. Informar als usuaris del funcionament dels serveis					
C- Rols		D- Fases del procés			
Responsable del servei	Per a cada servei cal determinar-ne un responsable que gestionarà la contractació, renovació i la relació amb el proveïdor si el servei és prestat externament.	Contractació	El servei es defineix i es realitza la contractació (si escau).		
		Gestió i seguiment	El servei s'està oferint als usuaris.		
SEPIC	Servei d'Economia, Patrimoni i Contractació	F- Entrades			
Administració centre	L'administrador o administradora de l'àrea o el personal que en depèn.	G- Sortides			
Usuari	Qui rep el servei	01. Condicions del servei			
H- Indicadors		02. Registre de seguiment / Informe del servei			
	Tipus	Valor objectiu / llindar			
Numero de serveis gestionats	N	-			
Numero d'incidències per servei	N	-			
Tipus: N – numèric % - percentatge		J- Aprovacions d'aquesta versió del procés			
		Data			
		Comissió de Qualitat UdG 12-04-2024			
		I- Documents i referències			
E- Activitats i responsabilitats					
	Responsable del servei	SEPIC	Administració Centre	Usuari	
01. Avalua necessitats i específica	A/R	C	--	-	La persona que, en cas de determinar-se una necessitat, l'haurà d'avaluar i especificar-la i, en cas de hagi de ser licitada, en redactarà els plecs.
02. Contracta servei (licitació)	I	A/R	I	-	Es gestiona la contractació (mitjançant licitació) del servei proveït externament.
03. Registra servei i informa	C	-	A/R	I	Un nou o renovat servei es registra en el registre de serveis del centre, amb tota la informació necessària per a la seva adequada gestió.
04. Segueix periòdicament	A/I/R		R	-	Fa un seguiment del servei.
05. Sol·licita nova licitació	A/R	I	C	-	En apropar-se el termini de finalització del servei, si en té, el responsable sol·licita, si ho creu convenient, la seva renovació.
06.Finalitza servei intern	-	-	A/R	-	Decideix la finalització de la prestació del servei.
07. Gestiona finalització del servei	A/C	-	R	I	Si el servei es deixa de prestar, cal gestionar-ne adequadament la retirada o finalització.
08. Comunica	I	-	I	A/R	En cas d'incidència, cal que l'usuari la comuniqui pel canal pre-establert per a cada servei.
09. Gestiona incidència	A/I/R	-	R	C	Si la incidència es pot gestionar al centre, l'administració se'n farà càrrec del seguiment i comunicació
10. Informa responsable del servei	A	-	R	-	S'informarà i transferirà la gestió de la incidència al responsable del servei, per a la seva naturalesa o per la impossibilitat de resoldre-la al centre.
11. Gestiona incidència general / major	A/R	-	C	C	Gestionarà la incidència cercant una solució que es comunicarà als usuaris afectats.
Llegenda: R – Responsable execució A- "Accountable"/Responsabilitat S- Suport C- Consultat I- Informat / + opcional					

