

FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

**Procés PS02. Gestió dels serveis,
espais i recursos materials**

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Propietat del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés (procediment)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
02	Juliol 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
03	Juliol 2018	Segona revisió. Modificació parcial.
04	Setembre 2020	Tercera revisió. Modificació parcial.
05	Abril 2023	Quarta revisió. Modificació substancial.
06	Abril 2024	Cinquena revisió. Actualització
07	Març 2025	Sisena revisió. Modificació parcial.
08	Març 2026	Setena revisió. Modificació parcial.

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Administradora de Centre	Junta de Facultat	Juliol 2015
Vicedegà d'Economia, Innovació, Infraestructures i UAB Campus Mèdia	Comissió Coordinadora de la Junta de Facultat	Gener 2020
Administradora de Centre Vicedegà d'Economia, Infraestructures i Relacions Institucionals	Junta de Facultat	Febrer 2021
Administradora de Centre Vicedegana d'Economia i Serveis i COMTEC	Junta de Facultat	Octubre 2023

Administrador de Centre Vicedegana d'Economia i Serveis i COMTEC	Junta de Facultat	Octubre 2024
Administradora de Centre Vicedegà d'Economia i Serveis i UABmèdia	Junta de Facultat	Juny 2025
Administradora de Centre / Vicedegà d'Economia, Serveis i UABmèdia	Consell de Facultat	Juny 2026

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Ciències de la Comunicació (FCC) defineix les necessitats de recursos materials, en relació amb els seus programes formatius i els projectes estratègics de la facultat; gestiona els recursos materials i planifica i gestiona l'adquisició, assegurant el funcionament i el manteniment dels espais i equipaments dels quals disposa.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a totes les titulacions i a tota la comunitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació ja que incideix sobre les instal·lacions, els espais i els equipaments, dedicats a la docència, a la recerca i al propi funcionament de la Facultat.

La Facultat de Ciències de la Comunicació compta amb un servei propi i específic que són els Laboratoris Audiovisuals (que integren platós de televisió, estudis de ràdio, sales d'edició, platós de fotografia, UABmèdia i espais annexos) que donen suport tècnic a la docència, la recerca i les activitats pròpies de la facultat als seus dos edificis, I (Facultat de Ciències de la Comunicació) i N (Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General). Els Laboratoris Audiovisuals també donen suport tècnic audiovisual a espais singulars de la Facultat, com ara l'Aula Magna, la Sala de Graus, la Sala de Juntes (Edifici I) o el COMTEC (Edifici N).

A banda, compta amb serveis propis d'una Facultat com són l'SLIPI (Suport Logístic i Punt d'Informació), la Gestió Acadèmica, la Gestió Econòmica, la UISAD (Unitat Integrada de Suport Administratiu Departamental) i el Servei d'Informàtica Distribuïda.

Completen els serveis la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General.

Tots ells tenen un únic objectiu que és oferir serveis al seu alumnat, professorat i PTGAS.

3. Propietat del procés

La propietat d'aquest procés recau en el vicedeganat responsable dels serveis i recursos materials, qui vetllarà per la supervisió i seguiment de la detecció de punts febles, de les propostes de millora i de fer la revisió periòdica del procés. A més, proposarà al Consell de Facultat les accions de millora que consideri necessàries.

La responsabilitat de la gestió recau en l'Administració de Centre, que gestiona les activitats que es descriuen en aquest procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS02-IP01: Pla Estratègic 2018-2030 UAB
PS02-IP02: Pla Estratègic Servei de Biblioteques
PS02-IP03: Carta de serveis del Servei de Biblioteques
PS02-IP04: Serveis del Servei d'Informàtica UAB
PS02-IP05: Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat UAB
PS02-IP06: II Pla d'Acció discapacitat i inclusió UAB
PS02-IP07: Programa Tutorsport.Servei d'Activitat Física UAB
PS02-IP08: Pressupost de la UAB
PS02-IP09: Convocatòries per a la dotació de recursos finalistes
PS02-IP10: Resolució de les convocatòries per a la dotació de recursos finalistes
PS02-IP11: Liquidació del pressupost de la FCC

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
PS02-OP01: Acords i actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (comissió d'Economia i Serveis, i Consell de Facultat)	Arxiu de deganat	Administració de deganat
PS02-OP02: Actes de la Comissió d'usuaris de la BCHG	Onedrive Biblioteca	Cap de la Biblioteca
PS02-OP03: Pressupost de la Facultat	Arxiu de deganat	Administració de deganat
PS02-OP04: Carta de Serveis del Servei de Biblioteques UAB	Web de la UAB	Serveis de Biblioteques

PS02-OP05: Pla Estratègic de la Facultat de Ciències de la Comunicació 2025-2027	Web de la Facultat de Ciències de la Comunicació	Administració de deganat
PS02-OP06: Pla Anual d'Objectius de la Facultat de Ciències de la Comunicació	Web de la Facultat de Ciències de la Comunicació	Administració de deganat
PS02-OP07: Distribució del pressupost de la FCC	Arxiu de Deganat	Equip de deganat
PS02-OP08: Inventari dels espais i dels actius fixos i mòbils de la FCC	Aplicatiu SUMMA Aplicatiu GERES	Administració de centre FCC
PS02-OP09: Resolució de les convocatòries per a la dotació de recursos	Arxiu de Deganat	Equip de deganat
PS02-OP10 Acords i actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (Comissió d'Economia i Serveis, i Consell de Facultat)	Arxiu de Deganat	Equip de deganat
PS02-OP11: Sol·licituds de la Facultat a les convocatòries per a la dotació de recursos finalistes	Arxiu de deganat	Equip de deganat
PS02-OP12: Enquesta de titulats/titulades	Espai enquestes	Gestió de Qualitat

6. Revisió i millora

Aquest procés es revisa anualment en funció dels resultats obtinguts a cada curs acadèmic o exercici econòmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Vicedeganat amb responsabilitat en Economia, serveis i equipaments amb la col·laboració de l'Administradora de Centre.

La Facultat de Ciències de la Comunicació participa activament en la revisió i millora del serveis prestats i també dels derivats de les instal·lacions que ocupen.

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestió	Fites
PS02-Ind01sp	Nombre de queixes i de suggeriments rebuts relacionats amb els serveis	Aplicatiu OPINA UAB	Administració de Centre	Nombre de queixes inferior o igual al període anterior.

PS02-Ind02sp	L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels titulats/titulades)	Espai enquestes web UAB	Gestió de Qualitat	Participació representativa (>=20%) Aconseguir una nota mitjana =>3
PS02-Ind03sp	Els recursos facilitats pel serveis de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels titulats/titulades)	Espai enquestes web UAB	Gestió de Qualitat	Participació representativa (>=20%) Aconseguir una nota mitjana =>3
PS02-Ind04e	Les instal·lacions (aules i espais docents) han estat adequades per afavorir el meu aprenentatge	Espai enquestes web UAB	Gestió de Qualitat	Seguir amb la millora de totes les aules Aconseguir una nota mitjana =>3

8. Desenvolupament del procés (procediment)

Sota el concepte de serveis, espais i recursos materials, hi ha totes les instal·lacions (aules convencionals, seminaris, aules d'informàtica, laboratoris audiovisuals, sales d'estudi, sales de reunions, lavabos, ascensors, menjadors, zones comunes, etc.), i l'equipament i el material necessari per al correcte desenvolupament dels programes formatius i en general d'ajuda a l'estudi. Els Laboratoris Audiovisuals (que integren platós de televisió, estudis de ràdio, sales d'edició, platós de fotografia, UABmèdia i espais annexos) que donen suport tècnic a la docència, la recerca i les activitats pròpies de la facultat als seus dos edificis, l'Aula Magna, els serveis de biblioteca, els serveis informàtics i el Campus Virtual.

La gestió dels recursos materials implica les activitats següents:

- Identificació de les necessitats
- Adquisició d'equipament docent
- Planificació de l'execució de les obres que siguin necessàries
- Manteniment d'equipaments, infraestructures i instal·lacions de l'edifici
- Gestió dels espais de la facultat i el seu equipament
- Inventari -actualització i seguiment- dels béns inventariables

Remarcant que els espais i instal·lacions docents i, en general, les infraestructures de la Facultat, són gestionats per l'Administració de Centre juntament amb el personal de l'SLIPI i de manteniment de l'edifici, i si s'escau, també amb l'àrea d'arquitectura de la UAB.

L'Administració del Centre prèviament a la presa de les decisions que corresponguin, informa i consulta els diferents temes a les reunions setmanals amb l'equip del Deganat. A banda, destacar que en aquestes reunions, també es fa una detecció proactiva de necessitats. En funció dels plans estratègics de la facultat, es plantegen necessitats de recursos materials que puguin afavorir el desenvolupament d'aquests plans.

8.1. Serveis

8.1.1 Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General

Informació

A la pàgina web de les biblioteques de la UAB es troba una informació exhaustiva sobre totes les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

La Facultat compta amb la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General ubicada a l'edifici N del campus de la UAB.

El manteniment de les instal·lacions i la detecció de necessitats d'equipament, és responsabilitat del/de la Cap de la Biblioteca, que depèn funcionalment del Servei de Biblioteques.

Revisió i millora

Les biblioteques porten a terme regularment enquestes de satisfacció entre els seus usuaris. El Servei de Biblioteques de la UAB disposa des de l'any 2000 de la certificació ISO 9001:2015. També cada 4 anys elabora el seu Pla Estratègic.

Tot això fa que es disposin d'objectius anuals i d'accions de millora contínua, conseqüència tant de la implementació del seu Pla Estratègic com dels resultats de les enquestes, de les auditories, les queixes o suggeriments dels usuaris o de la pròpia iniciativa de les biblioteques.

8.1.2. Servei d'Informàtica Distribuïda (SID)

La Direcció de TIC gestiona els serveis informàtics de la UAB, posant-los al servei de professorat, alumnat i PTGAS de la Facultat de Ciències de la Comunicació.

Són objectius de la Direcció de TIC: (1) implementar les línies generals d'actuació en matèria informàtica i de comunicacions definides pels serveis centrals, (2) vetllar perquè la Facultat disposi dels instruments informàtics necessaris per cobrir les seves necessitats, i (3) assegurar la integritat i fiabilitat de les dades, els sistemes i les comunicacions.

Per aconseguir aquests objectius la Facultat té com a interlocutor el Servei d'Informàtica Distribuïda (SID) de Ciències de la Comunicació, que compta amb un/a responsable del servei.

Per respondre a les necessitats dels usuaris, la Direcció TIC i l'Àrea de Transformació Digital han creat el programa de detecció de Necessitats de transformació digital com a mecanisme establert per la UAB per a identificar, analitzar, definir, prioritzar i executar els

projectes que donen resposta a les necessitats de transformació digital que s'executaran anualment.

Les peticions són prioritzades per l'àmbit de gerència implicat.

Informació

El portal UAB conté informació exhaustiva sobre el Servei d'Informàtica de la UAB i el seu funcionament. Per trobar informació més específica es pot consultar al web del SID de Ciències de la Comunicació.

Revisió i millora

El SID disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de la Facultat de Ciències de la Comunicació en matèria d'informàtica.

També es disposa d'un Centre d'Assistència i Suport (CAS) on l'usuari es pot adreçar per fer consultes.

8.1.3. Campus Virtual

El Campus Virtual és una plataforma informàtica d'ús docent que proporciona un entorn virtual d'aprenentatge de suport per als estudis presencials i de suport vehicular per als estudis no presencials o semi-presencials de la UAB.

Informació

L'accés al Campus Virtual està restringit a estudiantat i professorat. Els dos col·lectius tenen accés directe a les assignatures que imparteixen o de les quals estan matriculats des de les seves corresponents Intranets.

L'Àrea de Planificació de Sistemes d'Informació (APSI) és qui gestiona el Campus Virtual i disposa d'un portal propi al qual es pot accedir des de: <https://cv.uab.cat/>.

Revisió i millora

El Campus Virtual disposa d'un enllaç directe de consultes i incidències.

8.1.4. Laboratoris Audiovisuals

Els Laboratoris Audiovisuals ofereixen suport a la docència i a la recerca pròpies de la Facultat de Ciències de la Comunicació. Si sumem els espais de la UABmèdia als espais dels Laboratoris Audiovisuals, tenim:

- 4 platós de TV
- 4 estudis de ràdio
- 3 estudis de so
- 2 platós de fotografia
- 1 plató polivalent
- 6 sales d'edició de vídeo

A la primera planta de la Facultat també es disposa de dos platós de fotografia i un laboratori d'ampliació. A més, totes les aules informatitzades permeten el tractament de la fotografia digital, unes aules especialment dissenyades pel treball en grup.

Els laboratoris compten amb un servei de préstec d'equips de vídeo, àudio i fotografia que té com a objectiu facilitar a l'alumnat l'ús d'aquests equips per a finalitats docents.

UABmèdia és un espai de formació universitari mitjançant la creació, producció i emissió de continguts innovadors i de qualitat, que inclou els mitjans de comunicació propis de la Facultat de Ciències de la Comunicació de la UAB. Aquesta plataforma multimèdia articula continguts sonors, audiovisuals, digitals i interactius que elabora l'alumnat, així com la resta de la comunitat universitària, de forma homologable als que produeixen altres mitjans. Està conformada per UABràdio (100.3 FM a l'entorn del campus de Bellaterra i també per streaming.), UABplay (streaming) i els seus canals digitals (uab.media i xarxes). UABmèdia es basa en un model de comunicació de proximitat, fet per i per a la comunitat universitària, amb especial èmfasi en els interessos de l'alumnat. La plantilla està formada essencialment per les i els estudiants de grau o postgrau, amb la coordinació i el suport del cos docent i el personal tècnic de la Facultat, la qual realitza activitats regulars o puntuals amb l'objectiu de mantenir una programació sincrònica estable mitjançant els seus diferents canals. Tots els continguts elaborats i publicats són part d'activitats formatives complementàries a les activitats acadèmiques.

COMTEC

L'espai COMTEC està integrat a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General i és d'ús compartit entre la Facultat de Ciències de la Comunicació (Projecte COMTEC) i el Servei de Biblioteques. L'espai està pensat per a finalitats acadèmiques i de les biblioteques en el marc de la docència, la recerca i la transferència. Hi tenen cabuda activitats d'innovació docent, experimentals, aplicació de tècniques participatives i de design thinking, tallers, aprenentatge actiu, etc. adreçades a la comunitat universitària, docent i no docent. Per afavorir aquestes activitats, compta amb un sol espai obert amb tres funcions diferenciades: Àrea d'experimentació, Àgora i Àrea de creació-coworking.

Informació

La pàgina web dels Laboratoris conté informació exhaustiva sobre les instal·lacions, recursos, servei de préstec i diversos protocols i normes de funcionament.

La web de UABmèdia (<https://uab.media/>) permet ampliar la informació sobre aquest servei així com accedir als diferents continguts.

La web de la facultat conté informació sobre l'espai COMTEC i les instruccions per sol·licitar l'espai.

Revisió i millora

Els Laboratoris disposen d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de la Facultat de Ciències de la Comunicació en matèria audiovisual.

8.1.5. SLIPI

L'SLIPI (Suport Logístic i Punt d'Informació) és un dels punts de referència de la Facultat per temes i casuístiques tan diverses com:

- Emergències.
- Farmaciola.
- Informació sobre la ubicació i els horaris de les aules i altres dependències del centre.
- Objectes perduts.
- Informació de les activitats de la Facultat i a altres centres de la UAB.
- Avaries a les instal·lacions o al mobiliari.
- Lliurament de la documentació de Matrícula.
- Lliurament dels justificants d'exàmens.

- Recepció de pràctiques de l'alumnat (prèvia sol·licitud dels professorat).
- Lliurament i recollida de claus als usuaris autoritzats.
- Gestió del correu, paqueteria i missatgeria.
- Tramitació dels avisos d'absència del professorat.
- Control dels panells informatius i dels cartells a penjar (prèvia autorització).
- Resolució dels dubtes i aclariments sobre temes relacionats amb la Facultat.
- Consigna de treballs.

Informació

La pàgina web de l'SLIPI conté informació exhaustiva sobre aquest servei així com diversos protocols i normes de funcionament.

Revisió i millora

L'SLIPI disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les seves necessitats quant a formació del personal o equipament.

8.1.6. Gestió Acadèmica

Aquest servei té cura de les tasques relatives a les qüestions administratives i acadèmiques per a professorat i alumnat:

- Informació.
- Matriculació.
- Tramitació de títols.
- Compulsa de documents.
- Còpies autèntiques.
- Reconeixement de crèdits.
- Certificacions.
- Convalidació d'estudis.
- Sol·licituds de trasllats d'expedients.
- Qualsevol altra qüestió acadèmica o administrativa.

Informació

La pàgina web de la Gestió Acadèmica conté informació sobre aquest servei.

Revisió i millora

La Gestió Acadèmica disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les seves necessitats quant a formació del personal o equipament.

8.1.7. Gestió Econòmica

Aquest servei s'encarrega del control i els tràmits econòmics del Centre, Departaments i dels serveis dependents de l'administració del Centre de la Facultat.

Informació

La pàgina web de la Gestió Econòmica conté informació sobre aquest servei.

Revisió i millora

La Gestió Econòmica disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les seves necessitats quant a formació del personal o equipament.

8.1.8. Unitat Integrada de Suport Departamental – UISAD

La Unitat Integrada de Suport Administratiu Departamental de Ciències de la Comunicació (UISAD de Comunicació) és el resultat de la integració de les secretaries dels 4 Departaments de la Facultat en una sola unitat.

La UISAD és responsable, entre d'altres, de:

- Processos de suport a la docència (programació docent, doctorat).
- Processos de gestió de personal acadèmic (selecció, contractació, permisos).
- Suport a activitats acadèmiques (seminaris, conferències, tesis).
- Reserva d'espais.
- Gestió de webs.
- Processos i tràmits econòmics.
- Tràmits comptables.
- Processos de gestió de personal de suport a la recerca (selecció, contractació).
- Manteniment/reparacions.
- Missatgeria.

Revisió i millora

La UISAD disposa de diverses adreces de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les seves necessitats quant a formació del personal o equipament.

8.1.9. Altres serveis

Els serveis addicionals oferts centralitzadament per la UAB als membres de la Facultat són els següents:

- Servei de Publicacions
- Servei de Llengües
- Servei d'Activitat Física. Programa Tutorsport
- Servei Assistencial de Salut
- Serveis per a persones amb necessitats especials (PIUNE)
- Fundació Autònoma Solidària
- Servei d'Ocupabilitat de la UAB
- Síndic de Greuges

8.2. Revisió i millora

Tots els serveis tenen establert un protocol de recollida d'incidències i de revisió periòdica de les seves activitats. El/la responsable del servei és l'encarregat d'impulsar la implementació de les accions de millora que puguin sorgir d'aquesta revisió.

8.3. Participació dels grups d'interès

Les activitats que es desenvolupen en aquest procediment incideixen fonamentalment en el bon funcionament de les titulacions i, per tant, incideixen molt directament sobre l'alumnat i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència a les titulacions de la Facultat de Ciències de la Comunicació.

Grups d'interès	Forma de participació
Estudiantat, PDI i PTGAS	Per mitjà de l'aplicació OPINA En les reunions de les coordinacions de titulacions amb els/les delegats/des de curs En les reunions de la Comissió d'Economia i Serveis En les reunions del Consell de Facultat En les reunions de l'equip de deganat amb l'administració de centre Comissió d'usuaris de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General

8.4. Informació pública

Els serveis que conformen la Facultat de Ciències de la Comunicació, es poden consultar al web de la FCC i també tota la informació referent a aquests. Pel que fa als altres serveis de la UAB poden consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través de la pàgina genèrica següent:

<https://www.uab.cat/web/viure-el-campus/serveis-1345661544192.html>

8.5. Rendició de comptes

Els serveis tenen canals específics de rendició de comptes. La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada, a més, a través de la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Consell de Facultat, i Comissió d'Economia i Serveis. (PDI, PTGAS, estudiantat)
- Comissió d'Usuaris de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General (PDI, PTGAS, estudiantat).
- Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques (PDI, PTGAS, estudiantat).

9. Diagrama de flux

