

MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

Procés PS01b. Gestió de serveis

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

| RESUM DE REVISIONS | | | | | |
|--------------------|---------------|-------------------------|--|----------------------------|----------------|
| Versió | Data | Motiu de la modificació | Responsable de l'elaboració | Responsable de l'aprovació | Data aprovació |
| 01 | Juliol 2010 | Disseny inicial UAB | | | |
| 02 | Octubre 2015 | Actualització Facultat | Equip de Deganat | Junta Permanent | 19/10/2015 |
| 03 | Març 2017 | Actualització | Equip de Deganat | Junta Permanent | 20/03/2017 |
| 04 | Octubre 2019 | Actualització | Secretari i Vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció | Junta Permanent | 04/11/2019 |
| 05 | Octubre 2020 | Actualització | Secretari i Vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció | Junta Permanent | 03/12/2020 |
| 07 | Desembre 2022 | Actualització | Secretari i Vicedegà d'Economia, Infraestructures | Junta de Facultat | 21/12/2022 |
| 08 | 2024 | Actualització | Secretari de Facultat, vicedegà d'Inclusió i Economia | Junta Permanent | 26/03/2026 |

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera com la Facultat de Filosofia i Lletres es relaciona amb els serveis centralitzats de la UAB que donen suport a les activitats docents del Centre. Així mateix estableix com es gestionen els serveis de suport a la docència propis de la Facultat.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació als serveis propis de la Facultat de Filosofia i Lletres i als serveis interfacultatius i generals de la UAB que donen suport als programes formatius del centre.

3. Responsabilitat del procés

Responsable del procés: El vicedegà o la vicedegana responsable d'Economia duu a terme el seguiment del procés, realitza propostes de millora i garanteix la seva implementació.

Responsable de la gestió: L'administrador o l'administradora de Centre s'encarrega de la gestió de procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, i col·labora en la detecció dels punts febles, en la proposta de millores i en fer la revisió periòdica del procés.

Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al gerent de la UAB.

4. Documentació associada (inputs)

| |
|---|
| PS01b_Inp01 Pla estratègic de la UAB |
| PS01b_Inp02 Pressupost de la UAB |
| PS01b_Inp04 Pressupost anual de la Facultat |
| PS01b_Inp05 Reglament del Servei de Biblioteques |
| PS01b_Inp06 Reglament del Servei d'Informàtica |
| PS01b_Inp07 Reglament dels Serveis Científicotècnics de la UAB |
| PS01b_Inp08 Reglament del Servei de Tractament de la Parla i del So |

5. Documentació generada (outputs)

| Documentació | Ubicació | Gestor/a |
|--|--|------------------------|
| PS01b_Out01 Informe de gestió (apartat d'economia i serveis) | Arxiu digital FFIL i Web FFIL | Secretaria del Deganat |
| PS01b_Out02 Actes i acords dels òrgans col·legiats de govern Consell de Centre, Junta Permanent de Facultat) | web FFIL >Documents dels òrgans de govern | Secretaria del Deganat |

6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts des de la darrera revisió. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en els responsables del procés amb el suport del responsable de la seva gestió.

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- El funcionament dels circuits d'organització del procés.
- La implementació de les millores proposades.

7. Indicadors

| Codi | Indicador | Ubicació | Gestor/a |
|-------------|--|----------------------------------|-----------------------------------|
| PS01b_Ind02 | Respostes a la pregunta "L'ús del Campus Virtual ha facilitat el meu aprenentatge" (enquesta sobre el grau de satisfacció dels titulats: estudis de grau) A partir del curs 2023/24 la pregunta és: Les plataformes d'aprenentatge digital han facilitat el meu aprenentatge | <u>web de Qualitat de la UAB</u> | OQD |
| PS01b_Ind04 | Nombre d'estudiants de la FFIL participants en accions formatives de la Biblioteca d'Humanitats | Biblioteca d'Humanitats | Cap de la Biblioteca d'Humanitats |
| PS01b_Ind06 | Nombre d'ajuts aprovats per a l'organització d'activitats culturals, seminaris o congressos amb incorporació d'alumnat o PTGAS | Arxiu digital FFIL | Secretaria de Deganat |

8. Desenvolupament del procés

S'inclou sota el concepte de serveis aquells destinats al manteniment dels recursos materials i els directament vinculats als programes formatius i als serveis docents de la Facultat. Si bé el nombre de serveis actuals a la UAB és elevat i divers, considerem objecte d'aquest procés els més directament vinculats a la Facultat de Filosofia i Lletres o amb els que hi ha una relació més intensa:

- Biblioteca d'Humanitats
- UAB Open Labs – Lab Digital ubicat a la Sala de Revistes de l'edifici B
- Servei d'Informàtica Distribuïda de la Facultat (SID)
- Suport Logístic i Punt d'Informació (SLiPI)

- Servei de Tractament de la Parla i del So (STPS).
- Gestió Acadèmica
- Gestió Econòmica
- Cultura en Viu
- Campus d'Arqueologia i Paleontologia de la UAB

8.1 Serveis vinculats a la Facultat a través de programes formatius

8.1.1 Biblioteca d'Humanitats

La Biblioteca d'Humanitats dona servei a les Facultats de Ciències de l'Educació, Filosofia i Lletres, Psicologia i Traducció i Interpretació. Per tant, és la biblioteca de referència de la Facultat. La Biblioteca d'Humanitats està ubicada a l'edifici L i d'ella depèn la Sala de Revistes ubicada a l'edifici B. A més la Facultat té una estreta vinculació amb la Cartoteca General de la UAB, ubicada al mateix edifici que la Biblioteca d'Humanitats.

Les necessitats específiques de la Biblioteca d'Humanitats s'identifiquen en les reunions de la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca, en les que participa el vicedegà o la vicedegana responsable com a representant de la Facultat. La responsabilitat del manteniment d'alguns aspectes de les instal·lacions de la Biblioteca d'Humanitats i de la Sala de Revistes recau sobre l'administrador o l'administradora de Centre.

La Biblioteca d'Humanitats aporta els espais i la documentació necessària per al correcte desenvolupament de la docència, l'estudi i la recerca. A més, posa a disposició de l'alumnat la bibliografia recomanada a les guies docents de totes les titulacions de la Facultat. Regularment, organitza activitats de formació a tots els membres la Facultat referents a la recerca i gestió de la informació bibliogràfica, que es promocionen des del Deganat.

La coordinació acadèmica de la Biblioteca d'Humanitats recau de forma rotativa en un vicedegà o vicedegana de les facultats de Filosofia i Lletres, Psicologia, Educació o Traducció i Interpretació. Quan aquest càrrec recau en el vicedegà o vicedegana de la Facultat de Filosofia i Lletres comporta que presideix la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca d'Humanitats i la participació en la Comissió General d'Usuaris de Biblioteques de la UAB. A més, realitza reunions periòdiques amb el director o directora de la Biblioteca d'Humanitats per resoldre incidències i fer el seguiment de les necessitats d'aquest servei.

8.1.2 UAB Open Labs –Digital Lab ubicat a la Sala de Revistes de l'edifici B

El [UAB Open Labs](#) és un servei que desenvolupa activitats relacionades amb la innovació en les metodologies docents i de recerca. Per aquest motiu està dotat d'una àmplia autonomia de gestió i té dependència orgànica de l'àmbit de recerca de la universitat. Durant el curs 2018/2019 el Deganat i l'administració de Centre van col·laborar en la instal·lació del Lab Digital, un dels dos espais del UAB Open Labs ubicats al Campus. Està disponible per a tots els usuaris des del curs 2019-2020. La Facultat hi estableix acords de col·laboració per a desenvolupar diferents activitats de suport a la docència.

El Digital Lab ofereix tecnologies que permeten la digitalització de qualsevol element físic i sonor (veu, objectes, imatges, documents, moviment, etc.), la intel·ligència artificial, la visió per computador, la mineria de dades, el tractament de big data, la publicació de processos i resultats en un web. Conté maquinari i programari especialitzats per a la innovació docent, social i/o aplicada a qualsevol àrea de coneixement, com la realitat virtual, mixta o augmentada.

8.1.3 Serveis informàtics

La Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de la UAB gestiona els sistemes informàtics i les xarxes de comunicacions i dades de la universitat, posant-los al servei del professorat, alumnat i PTGAS. La Facultat compta amb el Servei d'Informàtica Distribuïda (SID) que presta serveis conjuntament a la Facultat de Filosofia i Lletres i a la de Psicologia.

La responsabilitat de manteniment de les instal·lacions informàtiques del centre recau en l'administrador o l'administradora de Centre.

El portal web de la UAB conté informació exhaustiva sobre el Servei d'Informàtica de la UAB i el seu funcionament. Per trobar informació més específica, es pot consultar la [web del SID de Lletres i de Psicologia](#).

8.1.4 Servei de Tractament de la Parla i del So (STPS)

El [Servei de Tractament de la Parla i del So \(STPS\)](#) és un servei de suport a la docència de la Facultat de Filosofia i Lletres. Desenvolupa activitat docent i d'investigació en àmbits del tractament de la parla i l'enregistrament del so i ofereix instal·lacions, equipament adequats i suport tècnic als investigadors i al personal en formació. Dona servei preferentment al personal docent i investigador i al personal en formació dels departaments de Filologia Anglesa i Germanística, Filologia Catalana, Filologia Espanyola, Filologia Francesa i Romànica i d'Art i Musicologia, així com a d'altres centres de la UAB que ho sol·licitin. En col·laboració amb el servei UAB Open Lab, està a disposició d'empreses o centres externs, o d'altres universitats, segons les tarifes previstes o les condicions d'ús de l'Open Labs i respectant l'ús preferent per a l'activitat docent i investigadora relacionada amb l'àmbit del servei.

Les necessitats de l'STPS s'identifiquen en reunions periòdiques entre els responsables del procés i la direcció del servei. La direcció del servei convoca reunions periòdiques de la Comissió d'Usuaris i de la Comissió Executiva de l'STPS. La Comissió executiva té entre les seves funcions avaluar i discutir les necessitats de manteniment i les propostes sobre els equipaments del STPS.

8.1.5 Suport Logístic i Punt d'Informació (SLiPI)

La Facultat disposa d'un [Suport Logístic i Punt d'Informació \(SLiPI\)](#), que dona servei de forma conjunta a la Facultat de Filosofia i Lletres i a la Facultat de Psicologia. L'SLiPI dona suport logístic al desenvolupament de les diferents activitats que s'organitzen a la Facultat, col·labora amb la Gestió Acadèmica en la gestió dels espais de la Facultat, supervisa les actuacions logístiques, del servei de manteniment, i de neteja que s'executen a la Facultat.

Juntament amb el SID, té una participació activa en la detecció de necessitats vinculades a la gestió de l'aulari i el seu equipament, tal com s'estableix en el procés [PS01a. Gestió de recursos econòmics i materials](#).

8.1.6 Gestió Acadèmica

La [Gestió Acadèmica](#) s'ocupa de les qüestions administratives i acadèmiques relacionades amb el professorat i l'alumnat, així com de les tasques de suport, tant pel que fa a les àrees que

componen la Facultat com al servei de la docència que s'imparteix en el seus diferents espais.

En el procés [PS02. Organització i gestió acadèmica](#) s'explica com s'organitzen les activitats acadèmiques que fan possible el desenvolupament eficient de l'activitat docent als diferents graus i màsters de la Facultat de Filosofia i Lletres.

8.1.7 Gestió Econòmica

La Gestió Econòmica és la responsable de la tramitació dels processos de l'àmbit econòmic de la Facultat. Les seves funcions són:

- La tramitació dels processos econòmics i comptables del centre (pressupostos, ingressos, despeses, conciliacions de comptes corrents), garantint la correcta aplicació de les normatives.
- La coordinació de la gestió econòmica dels departaments, centres, instituts i serveis adscrits a la Facultat.
- I la formació, assessorament, informació i suport tècnic per a la presa de decisions dels òrgans competents i per a les persones usuàries del seu àmbit.

8.1.8 Cultura en Viu

La creació i promoció cultural a l'Autònoma recau en el servei de Cultura en Viu. Per tant, Cultura en Viu és el servei de promoció cultural de la UAB que busca cobrir els interessos culturals de la comunitat universitària. Els objectius de Cultura en Viu són el suport a la creació artística, el suport a activitats culturals relacionades amb la docència i el suport a la comunitat universitària. En aquest sentit ofereix programes i cicles d'activitats de diverses tipologies artístiques (música, dansa, teatre, escriptura, cinema, etc.) i s'encarrega de la programació de la Sala Cinema, la Sala Teatre i els espais expositius de la UAB.

Una part de l'acció cultural de la Facultat és coordinada i/o participada per Cultura en Viu, els responsables del qual mantenen el contacte i informen de l'agenda d'actes al Deganat. El secretari o secretària de la Facultat és el responsable de mantenir reunions periòdiques amb els responsables de Cultura en Viu per tal de coordinar accions destinades a l'alumnat del centre.

8.1.9. Campus d'Arqueologia i Paleontologia de la UAB

El [Campus d'Arqueologia i Paleontologia de la UAB](#) és una xarxa de jaciments, equipaments municipals, museus i parcs arqueològics on la Universitat desenvolupa recerca i docència. En l'àmbit de la Facultat, amb estreta col·laboració amb els departaments de Ciències de l'Antiguitat i l'Edat Mitjana i el Departament de Prehistòria, el campus d'Arqueologia dona servei preferentment al personal docent i investigador i al personal en formació que necessita fer pràctiques i treballar en jaciments arqueològics actius.

La creació del Campus consolida la relació existent entre la UAB i diferents ajuntaments per tal de reconèixer els jaciments i les seves infraestructures associades com a espais docents i de recerca, i establir així una col·laboració estable. Aquest tipus de campus universitari amplia i millora la col·laboració de la Universitat amb el territori català i esdevé un element dinamitzador del patrimoni dels municipis, així com un pol de transferència del coneixement generat des de la recerca arqueològica. Aquest Campus també permet disposar d'uns equipaments docents complementaris d'important valor afegit per a diversos programes formatius de la Facultat.

8.2. Altres serveis de suport a la Facultat

La UAB ofereix altres serveis addicionals als membres de la Facultat de Filosofia i Lletres, entre d'altres destaquem:

- Fundació Autònoma Solidària
- Servei Assistencial de Salut
- Servei d'Activitat Física
- Servei d'Ocupabilitat
- Servei de Dinamització comunitària
- Servei de Llengües
- Servei de Restauració
- Servei de Reprografia
- Serveis per a Persones amb Necessitats Especials (PIUNE)
- Observatori per a la Igualtat
- Unitat d'Assessorament Psicopedagògic
- Universitat a l'Abast
- Vila Universitària

Tota la informació referent als [serveis de la UAB](#) es pot consultar públicament a través dels seus portals específics i a través de la pàgina genèrica.

Per al desenvolupament de la docència, la UAB ofereix suport bibliogràfic i documental, suport informàtic, suport logístic, servei de publicació de materials didàctics, servei de formació en idiomes així com eines de suport lingüístic, a través dels serveis descrits al procés [PS10. Gestió dels Serveis](#) del SGIQ marc de la UAB. L'equip de Deganat i l'administració de Centre col·laboren en la detecció de necessitats dels usuaris de la Facultat en relació amb aquests serveis participant en reunions amb els seus responsables o a través de la seva participació en comissions delegades del Consell de Govern.

8.3 Participació dels grups d'interès

Les activitats que desenvolupen en aquest procediment incideixen fonamentalment en el bon funcionament de les titulacions i, per tant, incideixen molt directament sobre els estudiants i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència.

| Grups d'interès | Forma de participació |
|------------------------------|--|
| Alumnat, professorat i PTGAS | Poden expressar el seu grau de satisfacció a través de les mesures de recollida d'incidències previstes i a través de les enquestes (genèriques) de satisfacció del procés PS04 i del PS03 de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions. |

| | |
|------------------------------|---|
| Alumnat, professorat i PTGAS | Participen en el debat en el Consell de Centre, Junta Permanent de Facultat, Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Graus, Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màster i Comissions de Docència de les titulacions. |
|------------------------------|---|

8.4 Informació pública

Tota la informació referent als serveis de la UAB pot consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través de la pàgina genèrica següent disponible a partir de la web de la FFIL www.uab.cat/lletres ® [Serveis de la Facultat](#).

8.5 Rendició de comptes

La rendició de comptes interna es realitza a través de l'Informe anual que el degà o la degana presenta al Consell de Centre i de l'informe d'execució i tancament del pressupost de l'any anterior que aprova la Junta Permanent del Centre.

Determinats serveis disposen d'una comissió d'usuaris específica:

- Biblioteca d'Humanitats
- Servei de Tractament de la Parla i del So

De forma general, la rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació a:

- Els òrgans de govern col·legiats:
 - Consell de Centre
 - Junta Permanent de Facultat
- Les comissions amb funcions delegades de la Junta Permanent de Facultat:
 - Comissió de Qualitat Docent
 - Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Grau
 - Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màster

9. Diagrama de flux

