

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

Procés PS04. Gestió de serveis

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
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
1.0	Desembre 2014	Creació en el marc del SGIQ_UAB
2.0	Novembre 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat
3.0	Juny 2018	Revisió procés a la Facultat
4.0	Desembre 2025	Revisió del SGIQ

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Administradora de Centre	Junta Permanent	Febrer 2016
Administradora de Centre	Junta Permanent	Juny 2018
Vicedegà d'Economia	Consell de Centre*	Desembre 2025

**En la propera revisió del SGIQ i un cop s'aprovi la nova denominació Consell de Centre per la de Junta de Facultat al Reglament de Facultat, s'actualitzarà aquesta denominació allà on correspongui.*

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Medicina defineix les seves necessitats de serveis en relació amb els seus programes formatius i en fa el seguiment.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació a tots els serveis, tant els serveis propis i específics de la Facultat de Medicina com els serveis generals de la UAB que tenen presència física a la Facultat i amb els que el Centre es coordina per oferir serveis al seu alumnat, PDI i PTGAS.

3. Propietat del procés

La propietat i la responsabilitat del procés recau en l'Administrador/a de Centre que s'encarrega de supervisar i fer el seguiment del desenvolupament del procés, proposar accions de millora a l'Equip de Deganat així com a la Gerència pel que fa al procés marc de la UAB.

El/la cap de Biblioteca de Medicina, el/la Cap del Centre de Recursos Docents, i el/la Cap del Servei d'Informàtica a la Facultat de Medicina i els/les Gestors/es d'Unitats Docents Hospitalàries tenen la responsabilitat de gestionar els serveis dels quals en tenen competència. La secretaria de Deganat i la secretaria de l'Administració de Centre tenen la responsabilitat de gestionar i arxivar la documentació generada.

En el cas del Servei de Biblioteques i del Servei d'Informàtica que són coordinats i dirigits per altres àmbits de la UAB, l'Administració de Centre es coordina amb aquests àmbits per gestionar les activitats que es descriuen en aquest procés. La secretaria de l'Administració de Centre dona suport a les gestions de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

Documentació
Plans i programes estratègics de la UAB (inclou el Pla Estratègic 2018-2030)
Pla Estratègic Servei de Biblioteques
Carta de serveis del Servei de Biblioteques
Tarifes del Centre de Recursos Docents aprovades pel Consell Social
Serveis per a usuaris amb discapacitat i/o necessitats educatives específiques (Servei de Biblioteques)
Reglament del Servei de Biblioteques
Portafolis de projectes TIC

Serveis del Servei d'Informàtica UAB
Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat UAB
II Pla d'Acció discapacitat i inclusió
Programa Tutoresport. Servei d'Activitat Física UAB

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
Acords de les reunions de la Junta Permanent o Junta de Facultat	Espai <i>OneDrive</i> Deganat	Secretaria de Deganat
Actes de les reunions de la Junta Permanent o Junta de Facultat		
Acords de les reunions de les Comissions delegades	Espai <i>OneDrive</i> Deganat	Secretaria de Deganat
Actes de les reunions de les Comissions delegades		
Actes de la Comissió d'usuaris de la Biblioteca de Medicina	Intranet del Servei de Biblioteques	Cap de Biblioteca de Medicina
Aportacions econòmiques de la Facultat i de les Unitats Docents Hospitalàries al pressupost de funcionament de la Biblioteca de Medicina	Espai <i>OneDrive</i> Administració de Centre	Cap de Biblioteca de Medicina / Secretaria Administració de Centre
Informe anual d'activitat del Centre de Recursos Docents	Espai <i>OneDrive</i> Administració de Centre	Secretaria Administració de Centre
Ingressos anuals del Centre de Recursos Docents	Espai <i>OneDrive</i> Administració de Centre	Secretaria Administració de Centre

6. Revisió i millora

Tots els serveis tenen establert un protocol de recollida d'incidències i de revisió periòdica de les seves activitats. La persona responsable de cada servei és l'encarregada d'impulsar la implantació de les accions de millora que puguin sorgir d'aquesta revisió.

La Facultat de Medicina, a través de la seva participació i presència en les Comissions i altres òrgans de Govern, participa activament en la revisió i la millora dels serveis prestats.

7. Indicadors

7.1 Indicadors de seguiment

Codi	Indicador de seguiment	Fita	Ubicació	Gestió
PS04-Ind01	Valoració mitjana a l'afirmació ' <i>L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge</i> ' inclosa a l'enquesta de satisfacció dels/de les titulats/des	$\geq 3,5^{(1)}$	Espai <i>OneDrive</i> Qualitat	Gestió de Qualitat
PS04-Ind02	Valoració mitjana de l'afirmació ' <i>Els recursos facilitats pels serveis de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats</i> ' inclosa a l'enquesta de satisfacció dels/de les titulats/des	$\geq 3,5^{(1)}$	Espai <i>OneDrive</i> Qualitat	Gestió de Qualitat
PS04-Ind03	Percentatge de professorat que respon ' <i>Totalment insatisfet/a</i> ' en relació a l'apartat ' <i>Suport tècnic, logístic i de gestió dels diferents serveis per al desenvolupament de la docència</i> ' inclòs a l'enquesta de satisfacció del professorat	$\geq 20\%$	Espai <i>OneDrive</i> Qualitat	Gestió de Qualitat

⁽¹⁾escala valorativa de 0 a 5

8. Desenvolupament del procés

8.1. Serveis

8.1.1. Servei de Biblioteques

La Biblioteca de Medicina forma part del Servei de Biblioteques de la UAB. Aquesta Biblioteca està configurada per tres biblioteques, la principal que es troba al Campus de Bellaterra i dues distribuïdes geogràficament a les Unitats Docents de l'Hospital de Sant Pau i de l'Hospital de Vall d'Hebron. Aquestes tres biblioteques compten amb personal bibliotecari i administratiu. A més des de la Biblioteca de Medicina ubicada al Campus de Bellaterra, s'ofereix servei, assessorament virtual i sessions de formació a mida als usuaris de les Unitats Docents que no tenen biblioteca física, com son la UD Germans Trias i Pujol i la UD Parc Taulí.

La Biblioteca de Medicina té una comissió d'usuaris amb representació de diferents estaments d'acord amb el Reglament del Servei de Biblioteques de a UAB.

Informació

El [web](#) de la UAB conté informació exhaustiva sobre les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

Revisió i millora

Les biblioteques de la UAB realitzen enquestes de satisfacció entre els seus usuaris cada tres anys. 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. Serveis informàtics

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

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 de Medicina té com a interlocutor el Servei d'Informàtica de la Facultat que compta amb un/a responsable. El Servei d'Informàtica de la Facultat s'encarrega del suport a la docència, del programari, de les aules d'informàtica i del wifi i es coordina estretament amb el Centre de Recursos Docents per altres activitats de Suport tècnic a la docència.

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 [SI](#) de la Facultat de Medicina.

Revisió i millora

El Servei d'Informàtica de la Facultat disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de la Facultat en matèria 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 semipresencials de la UAB.

Informació

L'accés al Campus Virtual està restringit a alumnat, a professorat i a personal tècnic i de gestió d'administració i serveis. L'alumnat i el professorat tenen accés directe a les assignatures que imparteixen o de les quals estan matriculats des de les seves corresponents Intranets. El personal tècnic i de gestió d'administració i serveis té accés a l'Aula d'Autoaprenentatge (Moodle), per àmbits competencials segons el seu

lloc de treball i a l'espai de comunicació segons l'àmbit on està prestant servei.

La realització de cursos de formació en modalitat virtual es realitza també tant per al professorat com per al personal tècnic i de gestió d'administració i serveis, mitjançant aquesta plataforma.

L'Àrea de Planificació de Sistemes de Informació (APSI) és qui gestiona el Campus Virtual i disposa d'un portal propi al qual es pot accedir des del canal [Canaltic](#).

Revisió i millora

El Campus Virtual disposa d'un enllaç directe de consultes ([Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació – UAB Barcelona](#)) i de l'adreça del Centre d'Assistència i Suport per gestionar les incidències de totes les persones usuàries, ja sigui per correu electrònic (cas@uab.cat) o bé telefònicament (93 581 2100).

8.1.4. Centre de Recursos Docents

El Centre de Recursos Docents és un servei estratègic propi de la Facultat orientat principalment al professorat, al personal investigador i a l'alumnat. Aquest servei posa a disposició de l'usuari la realització d'una sèrie de productes docents amb un alt nivell tecnològic i també assessora en el format de les presentacions dels seus treballs. També ofereix productes d'aplicació a l'àmbit de la gestió universitària. Una de les eines més sol·licitades en els tres àmbits de la docència, de la recerca i de la gestió és [Polimèdia](#), que permet enregistrar vídeos interactius i oferir de forma complementària una formació audiovisual.

Informació

El [web](#) del Centre de Recursos Docents conté informació de contacte. També té una pàgina [web](#) on es pot consultar tota la seva oferta.

Revisió i millora

Tots els suggeriments, les consultes i les incidències es fan arribar directament a l'adreça electrònica del servei (crfm@uab.cat) o també telefònicament (93 581 4055).

8.1.5. Altres serveis

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

- Servei d'Ocupabilitat
- Servei de Publicacions
- Serveis per a persones amb necessitats especials (ADUAB, PIUNE)
- Fundació Autònoma Solidària
- Servei de Llengües
- Servei d'Activitat Física
- Servei Assistencial de Salut

8.2. Participació dels grups d'interès

Les activitats que es desenvolupen en aquest procés 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 Medicina.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, PDI i PTGAS	Com a informadors/es al Servei OPINA UAB per a la gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions. Debat en la Junta Permanent, Junta de Facultat o en les comissions delegades Debat en els Consells de Curs Debat en les comissions d'usuaris de la biblioteca

8.3. Informació pública

Els serveis es poden consultar al [web de la Facultat de Medicina](#) i també tota la informació referent a aquests serveis i d'altres serveis de la UAB pot 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>

8.4. 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 mateixos als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat
- Junta Permanent
- Juntes de les Unitats Docents Hospitalàries
- Comissió d'Usuaris de la Biblioteca de Medicina
- Comissions de Grau
- Consells de Curs

9. Diagrama de flux (*pendent*)