

MANUAL DE PROCESSOS
DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS01. Gestió dels 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 (procediment)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
0.1	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ UAB
1.0	Maig 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat
2.0	Abril 2021	Revisió del procés. Desdoblament

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Administrador de centre	Junta de Facultat	30/06/2015
Administrador de centre	Junta de Facultat	19/01/2022

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Veterinària defineix els seus serveis en relació amb la docència que imparteix, planifica la seva posada en marxa i els gestiona.

2. Àmbit d'aplicació

Tot i que la UAB compta amb un gran nombre de serveis en aquest procés, només ens centrarem en els serveis que gestiona la Facultat.

3. Propietat del procés

Propietat: El Vice-decanat d'Economia, Serveis i Infraestructures té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: L'administració de centre s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

Alguns d'aquests serveis són coordinats i dirigits per altres àmbits de la UAB: Servei de Biblioteques, Direcció TIC. L'Administració de Centre es coordina amb aquests àmbits per gestionar les activitats que es descriuen en aquest procés.

Des de la secretaria de l'administració es dona el suport a les gestions de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS01-IP01: <u>Pla Estratègic 2018-2030</u>
PS01-IP02: <u>Pla Estratègic Servei de Biblioteques</u>
PS01-IP03: <u>Carta de serveis del Servei de Biblioteques</u>
PS01-IP04: <u>Serveis per a usuaris amb discapacitat i/o necessitats educatives específiques (Servei de Biblioteques)</u>
PS01-IP05: <u>Portafoli de projectes TIC</u>
PS01-IP06: <u>Serveis del Servei d'Informàtica UAB</u>
PS01-IP07: <u>II Pla d'Acció discapacitat i inclusió</u>
PS01-IP08: <u>Programa Tutorsport. Servei d'Activitat Física UAB</u>
PS01-IP09: <u>Servies comuns de suport a la facultat</u>

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS01-OP01: <u>Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (Comissió d'Economia i Serveis i Acords de la Junta de Facultat)</u>	<u>Espai OneDrive de la Facultat</u>	Secretaria del deganat de la Facultat

PS01-OP02: Actes de la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca de Veterinària	Intranet del Servei de Biblioteques: secció "Gestió i planificació-Actes"	Biblioteca de la Facultat de Veterinària
---	---	--

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 Veterinària, a través de la seva participació i/o presidència de les comissions d'usuaris, participa activament en la revisió i millora dels serveis prestats i també dels derivats de les instal·lacions que ocupen.

7. Indicadors

Codi	Indicadors	Ubicació	Gestor/a
PS01-IND01	Nombre de queixes relacionades amb serveis de la Facultat de Veterinària	Canal Opina	Administració de Centre
PS01-IND02	L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels titulats i titulades)	Espai enquestes OneDrive	Gestor/a de Qualitat
PS01-IND03	Els recursos facilitats pel servei de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels titulats i titulades)	Espai enquestes OneDrive	Gestor/a de Qualitat

8. Desenvolupament del procés

S'inclou sota el concepte de serveis els destinats al manteniment dels recursos materials i els directament vinculats a la docència que s'imparteix. Si bé el nombre de serveis centrals de la UAB és elevat, són objecte d'aquest procés el servei de biblioteca, el servei d'informàtica i multimèdia i els serveis comuns de suport a la Facultat.

8.1.1. Biblioteca

La Biblioteca de Veterinària, ubicada a l'edifici V, forma part del Servei de Biblioteques de la UAB. La Biblioteca compta amb una persona responsable del servei.

La responsabilitat d'alguns aspectes de les instal·lacions i la gestió de la Biblioteca de Veterinària és de l'Administració de Centre.

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 porten a terme regularment enquestes de satisfacció entre els/les seus/seves usuaris/àries. 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 i de les usuàries o de la pròpia iniciativa de les biblioteques.

8.1.2 Servei d'Informàtica i Multimèdia de la Facultat (SIMU)

La Direcció de TIC gestiona els serveis informàtics de la UAB, posant-los al servei de professorat, alumnat i PAS de la Facultat. 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 Veterinària té com a interlocutor el SIMU (Servei d'Informàtica i Multimèdia de la Facultat de Veterinària).

Per trobar informació més específica es pot consultar al web del [SIMU de la Facultat de Veterinària](#).

Revisió i millora

El Servei d'Informàtica i Multimèdia disposa de dues adreces 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. Serveis comuns de suport a la Facultat

La Facultat de Veterinària disposa de serveis propis amb l'objectiu de facilitar el desenvolupament de l'activitat docent i investigadora. Entre aquests serveis es troben:

- Búnquer de residus
- Subministrament d'aigua destil·lada
- Subministrament centralitzat de gasos
- Subministrament de nitrogen líquid
- Subministrament de gel
- Servei de lupes
- Servei de furgoneta
- Servei de videoconferència
- Pantalles informatives

8.2. Altres serveis de la UAB

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

- Servei de Publicacions.
- Serveis per a persones amb necessitats espacials (ADUAB, PIUNE).
- Fundació Autònoma Solidària.
- Servei de Llengües.
- Servei d'Activitat Física.
- Servei Assistencial de Salut.
- Servei d'Ocupabilitat
- Servei de Granges i Camps Experimentals
- Servei de la Planta de Tecnologia dels Aliments
- Campus Virtual

8.2. 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 els estudiants i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència a les titulacions de la Facultat de Veterinària.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, PDI i PAS	Com a informadors/es al Servei OPINA UAB per a la gestió de les queixes, els suggeriments i felicitacions. Debat en les comissions delegades i a la Junta de Facultat. Debat en les comissions d'usuaris de la biblioteca. En les reunions de la Comissió d'Economia i Serveis.

També, de forma informal, es pot participar mitjançant la comunicació directa, ja sigui verbalment, telefònicament o mitjançant l'adreça electrònica, amb els diferents òrgans de responsabilitat i/o àmbits de presa de decisions de la Facultat.

8.3. Informació pública

Els serveis es poden consultar al web de la facultat 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 col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents

- Junta de Facultat i Comissió d'Economia i Serveis
- Comissions d'Usuaris

9. Diagrama de flux

