



Universitat Autònoma de Barcelona
Escola de Doctorat

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

Procés PS02. 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 la modificació
00	Maig 2018	Procediment de Serveis
01	Setembre	Revisió

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Administració de Centre	Junta Permanent	23/10/2020

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què l'Escola de Doctorat (ED) gestiona el funcionament i defineix les necessitats dels serveis, en relació amb el seus programes formatius i els projectes estratègics de l'Escola.

2. Àmbit d'aplicació

L'Escola de Doctorat no té cap servei propi i específic de l'Escola.

La UAB compta amb un gran nombre de serveis, però en aquest procés només ens centrarem en els serveis que aporten un valor afegit als estudis de doctorat i amb els que l'Escola es coordina per oferir serveis al seu alumnat, professorat i PAS.

3. Propietat del procés

Propietat del procés és la Secretaria Acadèmica de l'Escola, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del seu desenvolupament a l'Escola i proposarà accions de millora.

Responsable de la gestió: administradora de Centre és responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en aquest procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS02_INP_01_ Pla Estratègic 2018 – 2030 de la UAB
PS02_INP_02_ Pla Estratègic Servei de Biblioteques 2019 – 2022
PS02_INP_03_ Carta de Serveis. Servei de Biblioteques UAB
PS02_INP_04_ Serveis del Servei d'Informàtica UAB
PS02_INP_05_ Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat UAB
PS02_INP_06_ II Pla d'Acció discapacitat i inclusió
PS02_INP_07_ Programa Tutoresport. Servei d'Activitat Física UAB

5. Documentació generada (outputs)

Outputs	Ubicació	Gestor/a
PS02_OUT_01_ Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat de cadascun dels serveis de la UAB	Web de l'Escola de Doctorat	Secretaria de l'Escola de Doctorat

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.

7. Indicadors

Codi	Indicadors de Seguiment	Ubicació	Gestora
PS02_IND_01	Nombre de queixes i de suggeriments rebuts relacionats amb els serveis	Servei OPINA UAB	Administració de Centre
PS02_IND_02	Enquestes sobre el grau de satisfacció d'usuaris dels serveis.	Web de Qualitat de cada Servei	Gestora de Qualitat

8. Desenvolupament del procés (procediment)

8.1. Serveis

8.1.1. Biblioteques

La UAB ofereix suport bibliogràfic i documental mitjançant el seu servei de Biblioteques (SdB). El SdB disposa de 7 biblioteques, una Cartoteca General i un Centre de Documentació Europea.

Al portal web de la UAB <http://www.uab.cat/biblioteques> es troba una informació exhaustiva sobre totes les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

8.1.2. Serveis informàtics

La Direcció de Tecnologies de la Informació i Comunicació de la UAB (TIC) gestiona els sistemes informàtics i les xarxes de comunicacions i dades de la Universitat, posant-los al servei del PDI i l'alumnat i del PAS.

La Direcció de TIC està conformada pel Servei d'Informàtica (àmbit centralitzat) i els Serveis d'Informàtica Distribuïda (SIDs) (àmbit descentralitzat) que estan ubicats als diferents centres. El Servei d'Informàtica coordina el funcionament dels SIDs. L'Escola de Doctora és assistida pel SID de la Facultat de Ciències de la Comunicació. Els Programes de Doctorat són assistits pels SIDs de cada Facultat.

Al portal web de la UAB www.uab.cat/si es troba informació exhaustiva sobre el Servei d'Informàtica de la UAB i el seu funcionament.

8.1.3. Servei d'Ocupabilitat

El Servei d'Ocupabilitat (SO) de la UAB ofereix diferents serveis a l'alumnat i als /a les egressats/des per tal de promoure i facilitar la seva ocupabilitat.

8.1.4. Altres serveis

L'Escola de Doctorat per les activitats que porta a terme i les necessitats que se'n generen dels seus col·lectius, també es coordina amb altres serveis generals de la UAB com són:

- Servei a Persones amb Necessitats Especials (PIUNE)
- Fundació Autònoma Solidària
- Servei de Llengües
- Servei d'Activitat Física (Programa Tutoresport)

8.2. Participació dels grups d'interès

Les activitats que es desenvolupen en aquest procediment incideixen fonamentalment en el bon funcionament dels Programes de Doctorat i, per tant, incideixen molt directament sobre l'alumnat i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, PDI i PAS	<ul style="list-style-type: none">• 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 Permanent .• Debat en les comissions d'usuaris dels serveis.

8.3. Informació pública

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

Cada servei té el seu canal específic per a la rendició de comptes.

La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- A la Direcció de l'Escola de Doctorat, a la Junta Permanent, a les Comissions Acadèmiques dels Programes de Doctorat de cada Facultat.
- Comissions d'usuaris.

9. Diagrama de flux

