

**MANUAL DE PROCESSOS**  
**DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT**

**Procés PS03a. 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

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de la modificació</b>
0.1	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
1.0	Novembre 2011	Pla Pilot de l'Escola d'Enginyeria
2.0	Maig 2014	Adaptació processos a Escola d'Enginyeria
3.0	Juny 2017	Revisió SGIQ de l'Escola d'Enginyeria
4.0	Desembre 2020	Segona revisió – Acreditació de l'Escola d'Enginyeria

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Director de l'Escola	Junta Permanent	Juliol 2014
Director de l'Escola	Junta Permanent	Juny 2017
Sots-director d'Economia, Infraestructures I Territori	Junta Permanent	Febrer 2021

## 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què l'Escola d'Enginyeria defineix els seus serveis en relació amb els seus programes formatius, planifica la posada en marxa dels serveis i els gestiona.

## 2. Àmbit d'aplicació

L'Escola d'Enginyeria no té cap servei propi i específic de centre. Tot i que la UAB compta amb un gran nombre de serveis en aquest procés, només ens centrarem en els serveis que tenen presència física a la l'Escola i amb els es coordina per oferir serveis al seu alumnat, professorat i PAS.

## 3. Propietat del procés

Propietat: La Sots-direcció d'Economia, Infraestructures I Territori 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. Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran a la Gerència des de l'Administració de Centre.

Aquests serveis són coordinats i dirigits per altres àmbits de la UAB: Servei de Biblioteques, Direcció TIC , etc. 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)

PS03a-IP01: <a href="#">Pla Estratègic 2018-2030</a>
PS03a-IP02: <a href="#">Pla Estratègic Servei de Biblioteques</a>
PS03a-IP03: <a href="#">Carta de serveis del Servei de Biblioteques</a>
PS03a-IP04: <a href="#">Serveis per a usuaris amb discapacitat i/o necessitats educatives específiques (Servei de Biblioteques)</a>
PS03a-IP05: <a href="#">Portfoli de projectes TIC</a>
PS03a-IP06: <a href="#">Serveis del Servei d'Informàtica UAB</a>
PS03a-IP07: <a href="#">Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat UAB</a>
PS03a-IP08: <a href="#">II Pla d'Acció discapacitat i inclusió</a>
PS03a-IP09: <a href="#">Programa Tutorsport. Servei d'Activitat Física UAB</a>

## 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS03a-OP01: <a href="#">Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (Comissió d'Economia i Infraestructures, Junta Permanent i Junta d'Escola)</a>	Espai OneDrive de l'Escola	Secretaria d'Escola

PS03a-OP02: Actes de la Comissió d'Usuaris de a Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries	Espai OneDrive de l'Escola	Secretaria d'Escola
--	----------------------------	---------------------

## 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. L'Escola d'Enginyeria (i també de la Facultat de Ciències i la Facultat de Biociències en el cas de la Biblioteca), a través de la seva participació i presidència de les comissions d'usuaris, participen activament en la revisió i millora del serveis prestats i també dels derivats de les instal·lacions que ocupen.

## 7. Indicadors

Codi	Indicadors	Ubicació	Gestor/a
PS03a-IND01	Nombre de queixes relacionades amb Infraestructura Informàtica i xarxes de l'Escola d'Enginyeria	Canal Opina	Administració de Centre
PS03a-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
PS03a-IND03	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 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 als programes formatius. Si bé el nombre de serveis centrals de la UAB és elevat, són objecte d'aquest procés els serveis de biblioteca, els serveis informàtics i el Campus Virtual.

### 8.1.1. Biblioteques

L'Escola d'Enginyeria compta amb la Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries (compartida amb la Facultat de Ciències i la Facultat de Biociències), ubicada a l'edifici C, que forma part del Servei de Biblioteques de la UAB. La Biblioteca compta, a més, amb una persona responsable de la Biblioteca.

La responsabilitat d'alguns aspectes de les instal·lacions i la gestió de la Biblioteca de Ciències i d'Enginyeries, és de l'Administració de Ciències i de Biociències.

### 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. Serveis informàtics**

La Direcció de TIC gestiona els serveis informàtics de la UAB, posant-los al servei de professorat, alumnat i PAS de l'Escola.

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 l'Escola 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 l'Escola té com a interlocutors el SIEE d'Enginyeries (Servei d'Informàtica de l'Escola d'Enginyeria). Cadascun d'ells compta amb una persona responsable.

Per respondre a les necessitats dels usuaris la Direcció TIC té un Portafoli de Propostes. <https://eformularis.uab.cat/group/dtic/portafoli>

Aquests presenten les seves peticions que 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 [SIEE de l'Escola d'Enginyeria](#).

#### **Revisió i millora**

Ambdós Serveis d'Informàtica disposen d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de l'Escola 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 semi-presencials de la UAB.

#### **Informació**

L'accés al Campus Virtual està restringit a alumnat i professorat. Ambdós 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 de 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. Altres serveis

Els serveis addicionals oferts centralitzadament per la UAB als membres de l'Escola d'Enginyeria 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

#### 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 l'Escola d'Enginyeria.

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 Permanent i d'Escola. Debat en les comissions d'usuaris de la biblioteca. En les reunions de la Comissió d'Economia i Infraestructures.

#### 8.3. Informació pública

Els serveis es poden consultar al [web de l'Escola](#) 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 d'Escola, Junta Permanent i Comissió d'Economia i Infraestructures
- Comissions d'Usuaris

## 9. Diagrama de flux

