

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

Procés PS10. 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
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de la modificació
00	24 de gener de 2008	Disseny inicial
01	Març de 2010	Actualització
02	Octubre de 2018	Actualització
03	Febrer de 2022	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Gerent	Comissió de Qualitat de la UAB	05/05/2022

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir la manera en què la UAB:

- Defineix les necessitats de recursos materials en relació amb els seus programes formatius.
- Planifica l'adquisició o la posada en marxa de recursos materials.
- Gestiona els recursos materials.

2. Àmbit d'aplicació

El present procés és d'aplicació a tots els centres propis i les titulacions oficials de la UAB.

3. Propietat del procés

Propietat: Gerent, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: Administració de centre i Direcció/Responsables de serveis, que s'encarreguen de la gestió de procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció dels punts febles, de la proposta de millores i de fer la revisió periòdica del procés.

Els processos específics dels centres són propietat del degà/na, del director/a del centre, o en qui delegui, que vetlla per la supervisió i el seguiment del desenvolupament del procés en el seu centre i proposa accions de millora a l'Equip de Direcció del centre. Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al Gerent.

4. Documentació associada (inputs)

Estatuts de la UAB
Reglament de cada Servei

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor
Liquidació del pressupost	OneDrive del Servei / Administració de centre	Direcció del Servei / Administració de centre
Memòria / Informe anual del servei		
Resolució del Consell de Govern (en cas de reestructuració o supressió del servei)	Seu electrònica	OCI

6. Revisió i millora

El procés es revisa periòdicament en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, així com de la implantació de les propostes de millora, recau en el Gerent de la Universitat.

En l'àmbit de centre, la revisió periòdica i la implantació de millores del procés particularitzat al centre recau en el/la degà/na o el/la director/a del centre, amb la col·laboració de l'Administració de Centre.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

- Funcionament dels circuits d'organització del procés.
- Funcionament de les aplicacions corporatives de gestió.
- Elaboració de l'Informe executiu del funcionament de la gestió dels serveis.
- Implementació de les millores.

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor
PS03-IND01	Nombre de queixes per servei, concretament peticions rebudes, per component (centre o servei) i tema.	Portal de Transparència	Gabinet del Rectorat
PS03-IND02	Grau de satisfacció amb els serveis reflectida a l'enquesta de titulats.	OneDrive OQD	Oficina de Qualitat Docent

8. Desenvolupament del procés

Tal i com es descriu als seus Estatuts, la UAB pot crear els serveis necessaris per a l'adequat compliment de les seves finalitats:

- Serveis orientats a donar suport a la docència i a la investigació.
- Serveis orientats a oferir suport a la comunitat universitària.
- Serveis adreçats a la col·laboració entre la Universitat i la societat.

Els serveis universitaris poden establir-se en col·laboració amb altres entitats públiques o privades.

La creació, reestructuració i supressió dels serveis universitaris correspon al Consell de Govern, a proposta dels diferents òrgans de la Universitat.

En el moment de la seva creació, el Consell de Govern aprova un reglament que estableix:

- Les funcions, finalitats i, si escau, especificitats de cada servei.
- L'estructura, àmbit i règim de funcionament del servei.
- Les característiques del personal al qual s'encomana la seva gestió.
- El règim econòmic.

Cada servei ha de tenir un Director/a nomenat pel Rector/a, els Òrgans de Govern que estableixi el seu reglament i una Comissió d'Usuaris que avaluarà periòdicament les seves activitats i el grau de satisfacció que generen.

Anualment, els directors/es dels serveis presenten una memòria de la seva gestió i activitats que es dona a conèixer al Consell de Govern.

En cas d'una avaluació molt negativa que comporti una proposta de reestructuració o supressió del Servei, serà el Consell de Govern qui avaluarà aquesta proposta i decidirà si es desestima i el Servei continua igual, o si s'accepta aquesta reestructuració o supressió. L'Equip de Govern de la UAB, encapçalat pel Vicerectorat o Vicedeganat del qual depèn el Servei, i la Direcció del Servei s'encarregaran de realitzar les actuacions necessàries per complir amb la resolució del Consell de Govern.

8.1. Identificació de les necessitats dels serveis i planificació dels recursos

A la UAB trobem serveis generals, adreçats a tota la comunitat universitària, i d'altres més vinculats a les facultats/escoles. Els primers tenen un Equip de Direcció que depèn directament d'algun Vicerectorat o Vicegerència, mentre que els segons depenen de l'Equip de Direcció i de l'Administració de cada centre.

En aquest sentit, les necessitats dels serveis es detecten i es resolen en la Direcció del propi servei o en l'àmbit dels centres de la Universitat (Equip de Direcció del centre i/o Administració de centre).

L'Equip de Govern de la Universitat, a través de tots els recursos que atorga el pressupost, és el responsable de garantir el manteniment i el bon funcionament de tots els serveis de la UAB (veure PS03. Gestió de recursos materials).

8.2 Serveis

La UAB té 14 centres docents propis (12 facultats, una escola i l'Escola de Doctorat) distribuïts al campus de Bellaterra, principalment, i al de Sabadell. Aquests centres són els encarregats de l'organització dels ensenyaments i dels processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a l'obtenció de títols universitaris (Article 12 dels Estatuts de la UAB). En tots aquests centres i en les seves 6 unitats docents hospitalàries, la UAB garanteix el desenvolupament de la docència en funció de les finalitats recollides en els seus Estatuts.

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.

En relació amb la docència, la UAB també ofereix un servei que facilita l'ocupabilitat del seu l'alumnat i titulats/des.

I no tant relacionats amb la docència, però si amb la convivència de l'alumnat a la universitat, la UAB ofereix altres serveis que fomenten el benestar i la relació de l'alumnat amb els seus campus.

8.2.1. Serveis generals de la UAB

8.2.1.1 Servei de Biblioteques

La UAB ofereix suport bibliogràfic i documental mitjançant el seu Servei de Biblioteques (SdB).

El SdB disposa de 7 biblioteques (una d'elles ubicada al Campus de Sabadell), una Cartoteca General i un Centre de Documentació Europea.

La Gestió del SdB depèn de la Direcció del servei, del/la cap de la Unitat Tècnica de Projectes (UTP) i dels respectius caps de biblioteca. Cada biblioteca de la UAB té una comissió d'usuaris. Així mateix, el SdB disposa de la Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques.

El SdB és una unitat funcional en la qual s'organitzen, es processen i es posen a l'abast dels usuaris tots els fons bibliogràfics i documentals de la UAB, independentment del suport material, del lloc on siguin dipositats o del fons (partida pressupostària) mitjançant el qual hagin estat adquirits.

El SdB, com a unitat administrativa i de gestió, té per finalitat garantir la informació documental necessària per tal que la institució universitària pugui assolir els seus objectius en l'educació, la recerca, la innovació i la transferència de coneixement.

Disposa d'una dotació important de recursos documentals i d'altres materials i d'un personal qualificat per oferir serveis i recursos com consulta de fons, préstec, espais i equipaments, atenció a consultes i informació, obtenció de documents, formació a l'usuari en l'ús del servei, etc.

També ofereix als usuaris amb discapacitat i/o necessitats educatives específiques un servei personalitzat per tal de facilitar-los l'accés i l'ús dels recursos de què disposen.

El finançament de les adquisicions dels fons bibliogràfics i documentals prové, fonamentalment, dels pressupostos de funcionament i projectes dels centres i els

departaments. En cada comissió, els centres, els departaments, les unitats departamentals, els instituts, els centres de recerca, els serveis i els centres d'estudis poden decidir assignar part dels seus recursos a fi d'incrementar el pressupost de funcionament de la biblioteca.

La UAB destina una partida del seu pressupost general a garantir la continuïtat de les subscripcions de publicacions periòdiques i bases de dades, en qualsevol suport, considerades d'interès prioritari. Així mateix, amb els fons dels pressupostos extraordinaris es poden destinar recursos econòmics i financers a l'adquisició de material bibliogràfic i documental per a les biblioteques reconegudes en l'article 3 del seu reglament.

La UAB també destina una partida del pressupost general a finançar les despeses del SdB i els recursos per al funcionament de les biblioteques de la universitat.

El sistema de gestió de la qualitat del Servei de Biblioteques és conforme amb la norma ISO 9001:2015, i disposen d'una enquesta de satisfacció pròpia.

8.2.1.2. Servei d'Ocupabilitat

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

La seva activitat s'explica amb detall al procés PS07. Inserció laboral dels egressats.

8.2.1.3. Servei de Publicacions

El Servei de Publicacions és un servei de caràcter general que té com a objectius principals donar suport a la docència que es realitza a la Universitat mitjançant la publicació de materials didàctics dirigits a les titulacions que la UAB ofereix a l'alumnat i contribuir a la difusió de l'activitat científica i tècnica amb la publicació de llibres, revistes científiques i tesis doctorals; i promoure els vincles i la transferència de coneixement entre la Universitat i la societat amb la publicació d'obres de caràcter cultural.

8.2.1.4. Servei de Llengües

El Servei de Llengües de la UAB-UAB Idiomes ofereix cursos d'idiomes, la certificació del nivell de llengua, planificació lingüística, traducció i revisió de textos, programes d'acollida lingüística, voluntariat lingüístic, assessorament sobre criteris lingüístics i models de documents, etc.

8.2.2. Serveis vinculats a les facultats/escoles de la UAB

8.2.2.1. Servei d'Informàtica i SIDs

La UAB ofereix suport informàtic mitjançant el seu Servei d'Informàtica (SI), que gestiona els sistemes informàtics i la xarxa de dades de la Universitat, posant-los al servei dels usuaris de docència, recerca i gestió.

Seguint les directrius del Comissionat del Rector per a les TIC i del Director/a de Tecnologia de la Informació i la Comunicació, dels quals depèn, ha de marcar les grans línies d'actuació de la informàtica i de la xarxa, i s'ha d'encarregar de la seva posada en funcionament.

El SI s'estructura en unitats atenent criteris de territorialitat i és segons aquests criteris que cal establir la vinculació dels centres, departaments, unitats departamentals, instituts, centres especials de recerca, serveis i centres d'estudis a un Servei

d'Informàtica Distribuïda (SID). Les aules i laboratoris docents informatitzats es vincularan als SID més propers territorialment.

El SI té una presència física als centres de la UAB, ja que disposa d'11 SID (un d'ells ubicat al Campus de Sabadell).

La gestió del SI depèn de la Direcció del servei. A més, el SI té una Comissió General d'Usuaris.

El pressupost del SI es finança d'acord amb les línies generals del pressupost de la Universitat, aprovades pel Consell de Govern i el Consell Social de la Universitat.

Els ingressos del servei podran provenir de les partides següents:

- a) Del pressupost ordinari de la UAB
- b) Dels ingressos provinents dels usuaris pels serveis prestats, d'acord amb les tarifes aprovades en cada moment pel Consell Social.
- c) De les assignacions de caràcter extraordinari concedides per la mateixa UAB, les administracions autonòmica o central, centres privats, etc.
- d) De tots aquells ingressos provinents de la prestació de serveis a entitats externes públiques o privades, d'acord amb el que estableixin els Estatuts i la legislació vigent.

El finançament dels SID provindrà de les aportacions dels centres, departaments, serveis, etc. que s'hi vinculin, d'ingressos propis per serveis i de les partides finalistes que puguin incorporar-se en el pressupost anual de la UAB.

8.2.2.2. Suport Logístic i Punt d'Informació (SLIPI)

La UAB ofereix suport logístic a tots els seus centres mitjançant el Suport Logístic i Punt d'Informació (SLIPI), que dona assistència a les activitats del centre (docència, conferències, actes públics,...). Entre d'altres, ofereix informació a la comunitat universitària i al públic en general sobre aules i altres dependències del centre, horaris d'activitats, dubtes o aclariments sobre temes generals relacionats amb el centre, etc. A més, lliuren material informatiu per la matrícula o el carnet d'estudiants, fan el control dels cartells i cartelleres del centre, atenen emergències i presten ajut en general.

Cada centre ofereix informació del seu SLIPI a la seva pàgina web.

8.2.3. Altres serveis

La UAB ofereix a la comunitat universitària un nombre elevat de serveis que no s'inclouen en aquest procés perquè es considera que la seva vinculació amb els programes formatius té una rellevància una mica menor que la dels altres serveis que s'han tractat. A tall d'exemple, alguns d'aquests serveis addicionals són els següents:

- Serveis per a persones amb necessitats especials (ADUAB, PIUNE).
- Fundació Autònoma Solidària.
- Servei d'Activitat Física.
- Servei Assistencial de Salut.
- Altres serveis de la UAB

8.3 Revisió i millora

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

8.4 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, repercuteixen molt directament sobre l'alumnat i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat	<p>Són els receptors directes dels serveis i de les activitats enquadrades en aquest procés.</p> <p>Poden expressar el seu grau de satisfacció a través de les mesures de recollida d'incidències previstes del procés <i>PS05. Gestió de queixes i suggeriments</i>, i a través de les enquestes (genèriques) de satisfacció del procés <i>PS06. Satisfacció dels col·lectius</i>.</p> <p>Poden, a més, canalitzar els seus suggeriments a través dels equips de coordinació de les titulacions.</p>
Personal d'Administració i Serveis	<p>Són els principals executors de les activitats i serveis propis d'aquest procés.</p>
Equips de Direcció dels centres, de Direcció dels departaments i de Coordinació de les titulacions	<p>Tenen la responsabilitat de planificar les necessitats dels serveis dels programes formatius i realitzar les accions necessàries per fer possible l'esmentada planificació.</p>
Alumnat, professorat i PAS	<p>Debat en les comissions de Docència i de Coordinació de la titulació.</p> <p>Debat en les comissions delegades de la Junta de centre.</p> <p>Debat a la Comissió d'Economia.</p>

8.5 Informació pública

Els serveis de la UAB poden consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través del web UAB www.uab.cat → Viure el Campus → Serveis

Respecte al pressupost, està disponible al web de la UAB.

8.6 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:

- Comissió Delegada del Consell de Govern (PDI, PAS, alumnat).
- Junta de Centre (PDI, PAS, alumnat).

8.6.1. Servei de Biblioteques

La Direcció del Servei de Biblioteques, amb caràcter anual, elabora un informe sobre la despesa de la UAB en fons bibliogràfics i documentals, que tramet a la Comissió delegada del Consell de Govern responsable de la política bibliotecària i que fa pública a través de la memòria anual del servei.

La Comissió delegada del Consell de Govern responsable de la política bibliotecària vetlla perquè el pressupost global destinat a adquisicions bibliogràfiques i documentals no sigui inferior als percentatges estàndards nacionals i internacionals que fan referència a aquesta qüestió. Així mateix, vetlla per l'acompliment d'aquest model pressupostari de tal manera que totes les biblioteques de la UAB disposin dels recursos necessaris, tant bibliogràfics com d'infraestructura i d'equipament.

8.6.2. Servei d'Informàtica

El pressupost s'ajusta als recursos disponibles. La Direcció del Servei d'Informàtica elabora un informe sobre els ingressos i les despeses, que tramet al Vicerectorat responsable de l'àmbit, a la Gerència i a la Comissió d'usuaris. Aquest informe s'inclou en la memòria anual del servei.

8.6.3. Servei d'Ocupabilitat

El Servei d'Ocupabilitat rendeix comptes a la Vicegerència d'Ordenació Acadèmica, al Vicerectorat d'Alumnat i d'Ocupabilitat i a la Comissió d'Alumnat i Ocupabilitat, delegada del Consell de Govern de la Universitat (PS07.Inserció laboral dels titulats).

A nivell consultiu també rendeix comptes a la Comissió de Persones Usuàries del Servei.

I anualment presenta un informe de justificació del conveni al Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC)

8.6.4. Servei de Llengües

El Servei de Llengües rendeix comptes a la Vicegerència d'Ordenació Acadèmica i al Vicerectorat de Relacions Internacionals.

9. Fluxograma

