

**FACULTAT DE DRET****MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT****Procés PS11: 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**

<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de modificació</b>
00	Març 2010	Disseny inicial
01	Març 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Setembre 2018	Revisió anual del SGIQ de la Facultat de Dret
03	2021	Revisió anual del SGIQ de la Facultat de Dret

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
	Junta de Facultat	2010
		2015
Administradora de Centre	Junta de Facultat	17 desembre 2018
		2021

## 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la facultat gestiona els serveis, definint les necessitats en relació amb la seva oferta docent i els seus projectes estratègics i planificant la posada en funcionament de nous serveis.

## 2. Àmbit d'aplicació

La Facultat de Dret té un servei específic de Facultat i diversos de compartits a nivell UAB o amb altres Facultats. La UAB compta amb un gran nombre de serveis en aquest procés, només ens centrarem en els serveis que tenen presència física a la Facultat de Dret per oferir serveis al seu alumnat, PDI i PAS.

## 3. Propietat del procés

La persona propietària del procés és Vicedegana de Pràctiques Externes de Relacions Laborals i Coordinadora d'Estudis de Relacions Laborals, que vetlla per la supervisió i el seguiment del seu desenvolupament a la facultat i proposarà accions de millora i en fa el seguiment.

La persona responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en el procés és l'administradora de Centre, que s'encarrega també les indicadors i del seguiment de les propostes de millora en el seu àmbit de responsabilitat.

## 4. Documentació associada (inputs)

PS11_Inp01. <a href="#">Pla Estratègic de la UAB</a>
PS11_Inp02. <a href="#">Pla Estratègic Servei de Biblioteques 2019 –2022</a>
PS11_Inp03. <a href="#">Carta de Serveis. Servei de Biblioteques</a>
PS11_Inp04. <a href="#">Serveis del Servei d'Informàtica</a>
PS11_Inp05. <a href="#">Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat</a>
PS11_Inp06. <a href="#">II Pla d'Acció discapacitat i inclusió</a>
PS11_Inp07. <a href="#">Programa Tutorsport. Servei d'Activitat Física UAB</a>
PS11_Inp08. Acord 20/2012, de 18 d'abril de la Comissió de Transferència de Coneixements i Projectes Estratègics
PS11_Inp09. Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'Universitats
PS11_Inp10. Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya
PS11_Inp11. Estatuts de la UAB.
PS11_Inp12. Normativa de la UAB en matèria d'investigació (Text refós aprovat per l'Acord del Consell de Govern de 2 de març de 2011)
PS11_Inp13. <a href="#">Reglament aprovat per Acord 7/2013, de 20 de març, de la Junta de Facultat.</a>

## 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable
PS03_Out02. Actes de les comissions d'usuaris de la Biblioteca de Ciències Socials	Arxiu de la biblioteca	Cap de la Biblioteca
PS03_Out03 Informes i dictàmens jurídics.		

## 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 Dret (i també de la Facultat d'Economia i Empresa i la de Ciències Polítiques i de Sociologia 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 dels serveis prestats i també dels derivats de les instal·lacions que ocupen.

L'equip de govern revisa anualment els resultats dels diferents serveis de la Facultat de Dret, en col·laboració amb l'administradora de centre.

Comissió de reorganització de les aules, pla docent Degà, Qualitat, SLIPI

## 7. Indicadors de seguiment

Indicador	Ubicació	Responsable
PS11-Ind01. Nombre de queixes i de suggeriments rebuts relacionats amb els serveis	Servei OPINA UAB	Administradora de Centre
PS11-Ind02. L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels egressats i egressades)	Nebula enquestes facultat	Gestora de qualitat
PS11-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 egressats i egressades)	Nebula enquestes facultat	Gestora de qualitat

## **8. Desenvolupament del procés**

### **8.1 Serveis**

#### **8.1.1 Servei d'Estudis i Dictàmens Jurídics (SEDIJ)**

El Servei d'Estudis i Dictàmens Jurídics (SEDIJ) es va crear per acord del Consell de Govern com a laboratori de prestació de serveis (LPS), s'ubica al Deganat de la Facultat de Dret i l'integren els professors a temps complet dels departaments de Dret Privat, Ciència Política i Dret Públic, i Dret Públic i Ciències Historicojurídiques.

La seva funció és la promoció i la canalització de la transferència del coneixement de la Universitat a la societat i, més en concret a les entitats públiques i privades que requereixin els seus serveis. Els serveis que es presten són:

- Elaboració d'informes tecnicojurídics per a advocats, empreses i institucions.
- Elaboració d'informes sobre projectes de llei.
- Informes en dret espanyol per a estrangers i en dret estranger per a espanyols.
- Informes en dret de la Unió Europea.
- Desenvolupament de línies de recerca aplicada en les matèries sol·licitades.
- Servei de peritatge criminològic i en dret estranger.

Les entitats públiques, empreses o autònoms poden contactar al SEDIJ amb una necessitat i se li assignarà a un professor segons la seva especialitat i l'especificitat de la demanda o adreçar-se directament a un professor per demanar-li un servei. Per cada servei, un cop aprovat el pressupost calculat segons les tarifes aprovades pel Consell de Govern, es tramita un conveni de col·laboració o contracte de servei, a través de la Unitat de Convenis de la UAB. El professor encarregat lliura el treball i es tramita la factura. La informació i tramitació es fa des de la Secretaria del Deganat de Dret.

#### **8.1.2 Biblioteca**

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.

Una d'aquestes 7 biblioteques és la de Ciències Socials, biblioteca de referència de la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia, i que també ho és de les Facultats de Dret i d'Economia i Empresa. La responsabilitat del manteniment de les instal·lacions d'aquesta biblioteca és de les Administracions de Centre de Dret i de Ciències Polítiques i de Sociologia i d'Economia i Empresa.

El manteniment de les instal·lacions i la detecció de necessitats d'equipament, és responsabilitat de la Cap de la Biblioteca, que depèn funcionalment del Servei de Biblioteques.

A la [pàgina web de les biblioteques de la UAB](#) es troba una informació exhaustiva sobre totes les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

### **8.1.3 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, 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.

El SID de Ciències Socials constitueix una unitat territorial destinada a atendre les necessitats d'assistència i suport informàtic dels usuaris/àries de docència, recerca i gestió. Els usuaris d'aquest servei són els centres, departaments, unitats departamentals, instituts, centres especials de recerca, serveis i centres d'estudis vinculats a la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia i la Facultat de Dret i la Facultat d'Economia i Empresa, així com el Servei de Llengües, el Servei d'Ocupabilitat i els diferents serveis ubicats a l'Edifici d'Estudiants (PIUNE, FAS...)

La responsabilitat del manteniment de les instal·lacions informàtiques de les Facultats de Ciències Polítiques i de Sociologia, de Dret i d'Economia i Empresa depèn de les administracions de centre de Dret i de Ciències Polítiques i de Sociologia i d'Economia i Empresa.

Les Facultats aporten pressupost i necessitats al SID. El cap del Servei prioritza les necessitats que es resolen des de l'Administració de Centre de Dret i de Ciències Polítiques i de Sociologia en coordinació amb l'administració de centre d'Economia i Empresa. També es decideixen les actuacions a emprendre i es recullen queixes i suggeriments dels diferents col·lectius al portal web de la UAB [www.uab.cat/](http://www.uab.cat/) es troba informació exhaustiva sobre el Servei d'Informàtica de la UAB i el seu funcionament. Així mateix, als webs de les facultats hi ha informació sobre el SID d'aquestes.

### **8.1.4 Servei d'Ocupabilitat**

El [Servei d'Ocupabilitat \(SO\)](#) de la UAB ofereix diferents serveis a l'alumnat i els egressats per tal de promoure i facilitar la seva ocupabilitat.

### **8.1.5 Altres serveis**

La Facultat de Dret en funció de les necessitats detectades a cada col·lectiu d'acord amb les funcions que li són pròpies es coordina amb els [serveis generals de la UAB](#).

## **8.2 Revisió de les millores acordades**

En relació amb els serveis, la Biblioteca de Socials té establert un protocol de recollida d'incidències i de revisió periòdica de les seves activitats. La cap de la biblioteca és l'encarregada d'impulsar la implantació de les accions de millora que puguin sorgir d'aquesta revisió. I pel que fa als serveis informàtics, totes les incidències queden registrades en el CAS i des de la Direcció de TIC s'impulsen les millores.

### 8.3 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. Però també incideixen en el PAS en aquells espais de treball o comuns.

<b>Grups d'interès</b>	<b>Forma de participació</b>
Alumnat, professorat i PAS	Per mitjà de l'aplicació OPINA En les reunions dels coordinadors de titulacions amb els delegats de curs En les reunions de la Comissió d'Economia i Serveis En les reunions de l'equip de deganat amb l'administració de centre Comissions d'Usuaris

### 8.5 Informació pública

Tota la informació referent als serveis de la UAB es pot consultar públicament a través dels seus portals específics i a través de la pàgina genèrica següent:

<http://www.uab.cat/web/viure-el-campus/serveis-1345661544192.html>.

En concret la facultat no genera informació pública d'aquest procés..

### 8.6 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 en els òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- ☐ Junta de Facultat, Comissió d'Economia, Serveis- ☐  
Comissions d'usuaris.

## 9. Diagrama de flux

