

FACULTAT DE CIÈNCIES POLÍTQUES I DE SOCIOLOGIA
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		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Setembre 2015	Disseny Inicial
02	Desembre 2019	Revisió anual del SGIQ
03	Desembre 2023	Revisió anual del SGIQ

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Alexandre Casademunt Monfort	Junta de Facultat	27.10.2015
Administrador/a de centre	Junta de Facultat	09.06.2020
Administradora de centre	Junta de Facultat	28.02.2024

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la facultat gestiona els serveis, definint les necessitats en relació a 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 Ciències Polítiques i de Sociologia no té cap servei propi i específic de Facultat. 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 Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia per oferir serveis al seu alumnat, professorat i PTGAS.

3. Propietat del procés

La persona propietària del procés és el/la Coordinador/a d'Economia i Serveis, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del seu desenvolupament a la facultat i proposarà accions de millora.

La persona responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en el procés és l'administrador/a de Centre.

4. Documentació associada (inputs)

PS11_Inp01. Pla Estratègic de la UAB
PS11_Inp02. Pla Estratègic Servei de Biblioteques 2019 –2022
PS11_Inp03. Carta de Serveis. Servei de Biblioteques
PS11_Inp04. Serveis del Servei d'Informàtica
PS11_Inp05. Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat
PS11_Inp06. II Pla d'Acció discapacitat i inclusió
PS11_Inp07. Programa Tutorsport. Servei d'Activitat Física UAB

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable
PS03_Out01. Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (Comissió d'Economia, Junta de Facultat)	Espai TEAMS del Deganat	Secretaria del Deganat
PS03_Out02. Actes de les comissions d'usuaris de la Biblioteca de Ciències Socials	Arxiu de la biblioteca	Cap de la Biblioteca

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 Ciències Polítiques i de Sociologia (i també de la Facultat d'Economia i Empresa i la de Dret 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.

7. Indicadors de seguiment

Indicador	Ubicació	Responsable
PS11_Ind01. Nombre de queixes i de suggeriments rebuts relacionats amb els serveis	Servei OPINA UAB	Administrador/a de Centre
PS11_Ind02. L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels egrossats i egrossades)	Espai Sharepoint Enquestes Facultat	Gestor/a 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 egrossats i egrossades)	Espai Sharepoint Enquestes Facultat	Gestor/a de Qualitat

8. Desenvolupament del procés

8.1 Serveis

8.1.1 Biblioteca

La Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia compta amb la Biblioteca de Ciències Socials compartida amb la Facultat de Dret i la Facultat d'Economia i Empresa, ubicada a la torre B0 de l'edifici B i on també s'ubica el Centre de Documentació Europea (CDE).

La responsabilitat del manteniment de les instal·lacions d'aquesta biblioteca correspon a l'Administracions de Centre de Dret i de Ciències Polítiques i de Sociologia i a l'Administració d'Economia i Empresa.

La Biblioteca ofereix espais d'estudi i la documentació necessària pel correcte desenvolupament de la docència i la recerca i posa a disposició de l'alumnat la bibliografia recomanada a les guies docents de les titulacions de la Facultat.

El Servei de Biblioteques elabora un Pla estratègic cada 3 anys on recullen els objectius i les millores a assolir. L'enquesta de satisfacció que realitzen cada 3 anys

juntament amb els resultats de l'auditoria i de les queixes, suggeriments i felicitacions que reben els ajuden a mantenir l'objectiu de millora continuada del servei.

El web del Servei de Biblioteques de la UAB disposa d'informació exhaustiva sobre les biblioteques, 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, 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/res 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 Campus de Sabadell.

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 Ciències Polítiques i de Sociologia i Dret i d'Economia i Empresa.

Les Facultats aporten pressupost i necessitats al SID. El cap del Servei prioritza les necessitats que es resolent 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/sies 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.

8.1.3 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.

8.1.4 Altres serveis

La Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia 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 Tutorsport)

8.2 Revisió de les millores acordades

En relació amb els serveis, la Biblioteca de Socials te establert un protocol de recollida d'incidències i de revisió periòdica de les seves activitats. El/la cap de la biblioteca és l'encarregat/da 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 PTGAS en aquells espais de treball o comuns.

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Alumnat, professorat i PTGAS	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 Reunions de l'administradora amb els i les col·laboradores Comissions d'Usuaris

8.4 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..

8.5 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:

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

9. Diagrama de flux

