

FACULTAT DE CIÈNCIES DE L' EDUCACIÓ
MANUAL DE PROCESSOS DEL
SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT
Procés PS02. Gestió dels serveis

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Responsable del procés
4. Documentació associada (inputs)
5. Documentació generada (outputs)
6. Indicadors
7. Desenvolupament del procés (procediment)
 - 7.1. Definició de les tasques dels serveis propis i dels serveis de la UAB vinculats a la Facultat de Ciències de l'Educació
 - 7.1.1. Serveis Propis de la Facultat de Ciències de l'Educació
 - 7.1.1.1. El Servei d'Audiovisuals
 - 7.1.2. Serveis de la UAB vinculats a la Facultat de Ciències de l'Educació
 - 7.1.2.1. El Servei d'Informàtica
 - 7.1.2.2. El servei d'Informàtica Distribuïda (SID)
 - 7.1.2.3. La Biblioteca d'humanitats
 - 7.1.2.4. Altres serveis
 - 7.2. Revisió del procés i implementació de les millores
 - 7.3. Participació dels grups d'interès
 - 7.4. Informació pública
 - 7.5. Retiment de comptes
8. Diagrama de flux

RESUM DE LES REVISIONS					
Versió	Data	Motiu de la modificació	Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data de l'aprovació
01	novembre 2016	Creació del procés i revisió del SGIQ del centre	Administració de centre	Junta Permanent	07/11/2016
02	maig 2020	Revisió, actualització del procés i Acreditació del centre	Degà/na	Junta Permanent	29/06/2020

1. Objectiu

L'objectiu del present procés és establir la manera en què la Facultat de Ciències de l'Educació:

- Defineix les seves necessitats de serveis en relació amb els seus programes formatius.
- Planifica l'adquisició o la posada en marxa dels diferents serveis.
- Gestiona els serveis

2. Àmbit d'aplicació

El Servei d'Audiovisuals (SAE) és propi i específic de la Facultat de Ciències de l'Educació. Aquest procés fa referència a aquest servei i als propis de la UAB amb els quals la Facultat de Ciències de l'Educació es coordina per oferir serveis al seu alumnat, professorat i PAS.

3. Responsable del procés

La persona responsable d'aquest procés a la Facultat de Ciències de l'Educació és el/la degà/na qui en realitza la supervisió i en fa un seguiment i proposa accions de millora per garantir la consecució dels objectius que es proposa durant el seu mandat.

L'Administració de Centre dirigeix la gestió de les activitats que es despleguen en el procés, participa en la revisió periòdica del procés, garanteix la implementació de les millores proposades i, juntament amb el/la degà/ana en custodia la documentació.

4. Documentació associada (inputs)

PS02_Inp1. Pla estratègic 2018-2030 de la UAB.
PS02_Inp2. Pla Estratègic de la Facultat
PS02_Inp3. Pressupost de la Facultat
PS02_Inp4. Enquestes sobre el grau de satisfacció dels titulats.
PS02_Inp5. Reglament del Servei d'Audiovisuals
PS02_Inp6. Carta de serveis del Servei d'Audiovisuals

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable de la gestió
PS02_Out1. Nombres de sol·licituds de resolució d'incidències a través del CAS.	Programa REMEDY	Servei d'informàtica distribuïda (SID)
PS02_Out2. Memòria de les activitats realitzades pel Servei d'Audiovisuals l'any 2019	Gestió de Qualitat	Responsable del Servei
PS02_Out3. Nombre d'intervencions de millora realitzades.	Arxiu electrònic Administració / Deganat	Administració del Deganat /Administració de Centre

6. Indicadors

Aquest procés té cinc indicadors de seguiment.

Codi	Indicadors de seguiment	Ubicació	Responsable de la gestió
PS02_Ind_S01	Nombre i tipologia de queixes rebudes relacionades amb els serveis recollides a través del canal OPINA UAB (o canals secundaris establerts al PS04)	Canal OPINA	Administració de Centre
PS02_Ind_S02	Nombre i tipologia d'actuacions realitzades per a la millora dels serveis que ofereix la Facultat de Ciències de l'Educació.	Servei Informàtica distribuïda: Programa REMEDY (CAS)	Servei d'Informàtica distribuïda
PS02_Ind_S03	Nombre i tipologia d'encàrrecs realitzats al servei d'audiovisuals	Servei d'Audiovisuals	Responsable del Servei
PS02_Ind_S04	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els serveis del centre	DataDash	Gestora de Qualitat
PS02_Ind_S05	Nombre i tipologia d'actuacions realitzades per a la millora dels serveis que ofereix la Facultat de Ciències de l'Educació.	Arxiu Deganat	Administració de Centre

7. Desenvolupament del procés (procediment)

Per al desenvolupament de la docència i la recerca, la UAB ofereix suport logístic, suport informàtic, suport bibliogràfic i documental i suport en formació d'idiomes a tota la comunitat, el qual es concreta a través de diversos serveis propis. El procediment d'aquests serveis es descriu al procés PS01 (gestió de recursos materials i serveis) del SGIQ de la UAB. A continuació descrivim la gestió de l'únic servei propi i específic de la Facultat de Ciències de l'Educació i com es desenvolupen al centre els serveis propis de la UAB que hi tenen presència.

7.1. Definició de les tasques dels serveis propis i dels serveis de la UAB vinculats a la Facultat de Ciències de l'Educació

7.1.1. Serveis Propis de la Facultat de Ciències de l'Educació

La Facultat de Ciències de l'Educació compta amb un servei propi, el Servei d'Audiovisuals que s'ubica a la segona planta de l'Edifici G6 del centre. Té una web pròpia des de la qual es poden visionar les seves produccions públiques i compta amb una carta de serveis, la qual es troba actualment en procés d'aprovació. A continuació passem a descriure aquest servei.

7.1.1.1. El Servei d'Audiovisuals

Des de l'any 1993, la Facultat de Ciències de l'Educació compta amb un Servei d'Audiovisuals (SAE) propi que ofereix suport tècnic per al desenvolupament de les tasques de docència i recerca que es fan al centre. També realitza produccions de caràcter institucional per al nostre centre i desenvolupa projectes de producció de

materials multimèdia, destinats també a la docència i a la recerca, a petició dels diferents usuaris i d'acord amb el que estableix el seu reglament. Entre els serveis que ofereix cal destacar les conversions de vídeo i àudio, el préstec de DVD, la difusió electrònica de vídeos, l'enregistrament de conferències, actes, classes i jornades, i l'assessorament sobre drets d'autor. També ofereix un servei de fotografia i retoc gràfic d'imatges, un servei de préstec de càmeres de vídeo i altre material audiovisual per a ús de l'alumnat i és el responsable de l'arxiu fotogràfic i videogràfic de la Facultat.

La persona responsable del SAE, en coordinació amb les persones responsables de l'SLIPI i del SID, dona suport tècnic al manteniment i actualització continuada de l'equipament audiovisual, i assessora a l'equip de deganat en les solucions audiovisuals més adequades per donar resposta a les noves necessitats tecnològiques que es presenten en el camp de l'educació (càmeres robotitzades, sonorització, il·luminació, etc.).

El Servei d'Audiovisuals de la Facultat de Ciències de l'Educació depèn funcionalment del deganat i orgànicament de l'Administració de Centre.

El Servei d'Audiovisuals disposa d'un pressupost assignat per la Facultat, aprovat en Junta Permanent. Aquest finançament li permet fer la prestació de servei relacionada amb la docència i actes institucionals organitzats des del deganat o l'administració de la Facultat sense que representi cost per als usuaris.

D'altra banda, també ofereix serveis de suport a projectes de recerca o transferència, i a usuaris d'altres facultats. En aquests casos el cost s'aplica segons les tarifes assignades segons acord intern i publicades en la web del servei.

7.1.2. Serveis de la UAB vinculats a la Facultat de Ciències de l'Educació

7.1.2.1. El Servei d'Informàtica

El Servei d'Informàtica depèn de la Direcció de Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) de la UAB i gestiona els sistemes informàtics i les xarxes de comunicacions i dades de la UAB, posant-los al servei de la docència, la recerca i la gestió. Les tasques que realitza aquest servei en relació a l'alumnat, professorat i PAS de la Facultat de Ciències de l'Educació són les següents:

- Gestionar i administrar els sistemes informàtics i la xarxa de dades de la Facultat de Ciències de l'Educació, així com el servei de telefonia fixa i mòbil, posant-los al servei dels usuaris de docència, recerca i gestió i garantint el seu funcionament i disponibilitat.
- Vetllar perquè la Facultat de Ciències de l'Educació disposi dels instruments necessaris per al seu desenvolupament informàtic.
- Definir, implantar i distribuir el programari específic per a la gestió.
- Garantir la seguretat, la fiabilitat i la integritat de les dades, dels sistemes i de les comunicacions.
- Gestionar el Centre d'Assistència i Suport (CAS) per atendre consultes, peticions i incidències dels usuaris de serveis informàtics, en coordinació amb els Serveis d'Informàtica Distribuïda que donen el suport presencial.
- Coordinar el Servei d'Informàtica Distribuïda (SID) ubicat a la Facultat de Ciències de l'Educació.

7.1.2.2. El Servei d'Informàtica distribuïda (SID)

El Servei d'Informàtica de la UAB, té ubicat un equip tècnic, el Servei d'Informàtica Distribuïda (SID), a la Facultat de Ciències de l'Educació amb la finalitat de donar servei directe i in situ al centre. EL SID ofereix suport a la docència, la recerca i la gestió en

qüestions vinculades amb la gestió dels sistemes informàtics i la xarxa de dades. També posa a disposició dels seus usuaris, Estudiants, PDI i PAS els seus equipaments informàtics i els seus coneixements tècnics. Els alumnes disposen de connexió a Internet des de qualsevol punt connectat a la xarxa de la UAB, correu electrònic institucional personal i ordinadors d'ús lliure per a fer treballs i consultes, tant a les aules d'informàtica com a la biblioteca. La Facultat disposa de cobertura Wi-Fi completa, els diferents usuaris poden accedir-hi lliurement com a convidats. Des del campus, l'alumnat, el PAS i el PDI poden accedir a les respectives Intranets i al Campus Virtual. Des de fora el campus hi poden accedir a través de les xarxes privades virtuals.

El Servei d'Informàtica de la Facultat de Ciències de l'Educació dona suport tècnic al manteniment i actualització continuada de l'equipament informàtic, i ofereix assessorament a l'equip de deganat sobre noves solucions tecnològiques (models de pissarres digitals, programari, gestió de dades, etc.) per millorar la docència i potenciar el desenvolupament de la competència digital de l'alumnat del centre. El servei gestiona 7 aules d'informàtica que disposen de 25 ordinadors de mitjana. 6 aules tenen ordinadors tipus PC i 1 tipus Mac amb programari específic per l'edició de vídeo. 5 aules disposen de pissarra digital. La responsabilitat del manteniment de les instal·lacions informàtiques de la Facultat de Ciències de l'Educació recau en l'Administració de Centre.

La Facultat en la seva distribució anual de pressupost de funcionament, contempla una partida per al funcionament del SID.

7.1.2.3. La Biblioteca d'Humanitats

La Facultat de de Ciències de l'Educació compta amb la Biblioteca d'Humanitats, la qual també ofereix suport bibliogràfic i documental a la Facultat de Filosofia i Lletres, la Facultat de Psicologia i la Facultat de Traducció i d'interpretació. Les biblioteques disposen d'una Carta de Serveis i d'acord amb la planificació anual que estableix la Direcció del Servei de Biblioteques de la UAB, elaboren un pla estratègic, que recull les línies estratègiques i les actuacions prioritàries del servei, les quals estan alineades amb l'estratègia del pla Horitzó 2030 (2018-2030) de la UAB.

La Biblioteca d'Humanitats disposa d'un Bloc d'Educació, un espai virtual especialitzat en temes vinculats a l'Educació. Actualment, aquest bloc s'ha reconvertit en un Guia Temàtica d'Educació, un nou lloc web que es planteja els següents objectius:

1. Facilitar l'accés als documents sobre Educació, en els seus diferents formats (monografies, revistes, bases de dades, etc.), que formen part de la Biblioteca d'Humanitats.
2. Integrar i facilitar l'accés a tota mena de recursos digitals rellevants i de qualitat del Servei de Biblioteques de la UAB, seleccionats en relació amb les necessitats docents.
3. Adaptar els continguts del bloc d'educació a les noves prestacions de Guia Temàtica d'Educació

La Facultat de Ciències de l'Educació forma part de la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca d'Humanitats, representada per un membre del deganat, i l'administració de centre com a convidada. La facultat, per tant, forma part del l'òrgan participatiu i vinculant del funcionament d'aquest servei, al qual assigna una aportació econòmica anual per a fons bibliogràfic, principalment.

7.1.2.4. Altres serveis

La Facultat de Facultat de Ciències de l'Educació també es coordina amb altres serveis generals de la UAB entre els quals destaquem els següents:

- **El Servei de Llengües.** El Servei de Llengües de la UAB s'adreça a tots els col·lectius de la universitat i els ofereix assessorament sobre planificació lingüística, criteris lingüístics i models de documents, realitza tasques de traducció i revisió de textos, organitza cursos d'idiomes, expedeix certificacions del nivell de llengua, gestiona programes d'acollida lingüística i planifica activitats de voluntariat lingüístic. La Facultat de Ciències de l'Educació disposa d'un Pla de Millora de la Competència Lingüística de l'alumnat dels Graus d'Educació Infantil i d'Educació Primària. El Servei de Llengües de la UAB, a través d'UAB Idiomes, participa en la comissió encarregada de desenvolupar aquest pla i, entre altres accions, prepara proves de nivell específiques per a l'alumnat d'aquestes dues titulacions i ofereix cursos de reforç en llengua catalana a la pròpia Facultat. Aquesta gestió es fa a través de la coordinació del Projecte de Millora de la Competència Lingüística i del Vicedeganat de Qualitat i Innovació.
- **El Servei d'Ocupabilitat (SO) de la UAB.** A nivell de la UAB aquest servei ofereix diferents programes a l'alumnat i a les persones egressades per tal de promoure i facilitar la seva ocupabilitat. En el cas concret de la Facultat de Ciències de l'Educació el Vicedeganat de Mobilitat treballa conjuntament amb el SO en les pràctiques curriculars a l'estranger, i el Vicedeganat de Qualitat i Innovació en la difusió de les activitats formatives adreçades a l'alumnat del centre.
- **La Fundació Autònoma Solidària (FAS)** té la missió de contribuir a que la comunitat UAB formi part d'una ciutadania activa i crítica que esdevingui agent de transformació social. El curs 2018-2019 la Facultat de Ciències de l'Educació i la FAS signen un conveni que estableix els paràmetres de col·laboració, enfocada actualment a donar a conèixer els Objectius de Desenvolupament Sostenibles (ODS) tant al professorat com a l'alumnat. En aquests marc es realitzen col·laboracions formatives per a l'alumnat, vinculades a assignatures que tracten aquest tema. També s'organitzen seminaris per establir sinèrgies entre els grups de recerca de la Facultat interessats en aquest enfocament.

A continuació descrivim breument quins serveis i iniciatives de la FAS són rellevants per a la docència que s'imparteix a la Facultat de Ciències de l'Educació:

- ✓ L'Aprenentatge i Servei (APs). És una proposta educativa on els estudiants es formen mitjançant la participació en un projecte orientat a resoldre una necessitat real en una comunitat i millorar, així, les condicions de vida de les persones o la qualitat del medi ambient. A la Facultat de Ciències de l'Educació l'alumnat pot participar en aquest programa a través de les assignatures de Pràctiques i Treball de Fi d'Estudis. La vicedegana d'Estudis és la persona encarregada de recollir les propostes de participació del professorat que ja té contactes amb entitats i enviar-les a la FAS, qui, si ho estima oportú les valida. Les entitats també envien propostes a la FAS, qui, si ho estima oportú, les valida i les trasllada a la Facultat per fer-les arribar al professorat. Quan les propostes estan validades per la FAS i acceptades per un/a professor/a, l'alumnat es pot acollir a aquesta modalitat de pràctiques o TFE triant una de les propostes que s'ofereixen al centre. La FAS, a través d'un conveni, posa en contacte al professorat amb l'entitat que ha sol·licitat participar en el programa. (veure processos PC03 i PC04).
- ✓ Premis TFE Desenvolupament Sostenible i Justícia Global. Anualment la FAS obre aquesta convocatòria que té per objectiu promoure l'interès per la recerca entorn el desenvolupament sostenible i la justícia global, comprenent el compromís de la Universitat davant dels desafiaments del món actual i el seu paper clau en la generació de coneixement crític i la formació d'una ciutadania activa i preparada per a promoure el canvi social. Des del Vicedeganat d'Estudis de la Facultat de Ciències de l'Educació es demana al professorat

que tingui en compte incloure en la docència accions vinculades al desenvolupament sostenible i la justícia global i que animi a l'alumnat a presentar-se a aquests premis.

- ✓ Servei a Persones amb Necessitats Especials (PIUNE). Programa adreçat a garantir que qualsevol persona, independentment de la seva discapacitat o NEE, pugui accedir als estudis superiors amb igualtat d'oportunitats i gaudir d'una vida acadèmica i social plena i autònoma a la universitat com la resta dels seus companys. Cada curs el PIUNE adreça a les persones que coordinen els estudis oficials que s'imparteixen a la Facultat de Ciències de l'Educació el NIU de les persones que estan fent ús d'aquest servei. Les coordinacions envien la informació al professorat que té aquestes persones a l'aula perquè, en cas que elles ho sol·licitin, li facin l'adaptació que suggereix el PIUNE (veure procés PC05).
- ✓ Campus Ítaca. El programa ofereix a nois i noies de 15 anys que han acabat 3r d'ESO, una sèrie d'activitats pedagògiques i lúdiques que tenen com a objectiu incentivar-los a continuar la seva formació un cop finalitzada l'etapa obligatòria. La Facultat de Ciències de l'Educació hi col·labora cedint les nostres instal·lacions. Professorat del nostre centre també coordina i realitza alguna de les propostes formatives que s'ofereixen. Alumnat del nostre centre hi participa com a voluntaris (veure PC05).
- ✓ Programa CROMA 2.0, organitzat per la FAS, de voluntariat d'alumnat del centre a escoles de l'entorn, amb l'objectiu de reforçar la motivació per l'estudi d'infants amb situació de vulnerabilitat (veure PC05).
- **L'Observatori per a la Igualtat**. Es dedica principalment a l'anàlisi de les desigualtats a l'educació superior, concretament a l'estudi i la diagnosi del sexisme i les desigualtats per discapacitat, des d'una perspectiva interseccional. Des del Vicedeganat d'Estudis es demana al professorat que tingui en compte la perspectiva de gènere en la docència i que animi a l'alumnat a presentar-se als Premis als millors TFG amb perspectiva de gènere. Aquests premis pretenen sensibilitzar l'alumnat sobre la igualtat de gènere i la no discriminació a partir de fomentar el seu interès en la recerca. Cada any alumnat del centre rep algun premi.
- **El Servei d'Activitat Física**. Es planteja l'objectiu promoure la pràctica d'activitat física entre la comunitat universitària i el seu entorn. La Facultat de Ciències de l'Educació col·labora amb aquest servei en el marc del programa Tutoresport (veure PC05).

7.2. Revisió del procés i implementació de les millores

Tots els serveis de la UAB 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 de l'Educació és membre de la comissió d'usuaris de la Biblioteca d'Humanitats. A través d'aquesta comissió, el centre participa activament en la revisió i millora dels serveis prestats i també dels derivats de les instal·lacions que ocupen.

El/la degà/na, amb la col·laboració de l'Administració de Centre, revisa anualment les activitats realitzades en el marc d'aquest procés, n'informa a la Comissió d'Economia i Serveis i a la Junta Permanent de la Facultat i proposa les millores que considera necessàries. La implementació de les propostes de millora recau en el degà/degana de la Facultat de Ciències de l'Educació, amb la col·laboració de l'Administrador/a de Centre.

En el procés de revisió es tenen en compte fonamentalment els següents aspectes:

- El funcionament dels circuits d'organització del procés.
- El funcionament de les aplicacions corporatives de gestió.
- El funcionament de la gestió de serveis.
- La implementació de les millores proposades.

7.3. 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, s'adrecen molt directament a l'alumnat i al professorat encarregat d'impartir docència a la Facultat de Ciències de l'Educació.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PAS	<p>Com informadors/res al canal OPINA (queixes, suggeriments i felicitacions).</p> <p>Debat en les reunions de les Comissions de docència (grau i màsters), coordinacions de la titulació.</p> <p>Debat en les comissions delegades de la Junta de Facultat de Centre (Comissió d'Economia i Serveis).</p>

7.4. Informació pública

Els serveis de la UAB poden consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través del portal web de la UAB. La informació relativa als serveis de la Facultat de Ciències de l'Educació que són d'interès comú per a les persones que en són usuàries (horaris d'atenció al públic, ubicació, contacte, etc.) és pública a través del web del centre.

7.5. Retiment de comptes

El retiment de comptes intern a la Facultat de Ciències de l'Educació es realitza a través de la liquidació de pressupost corresponent en funció de la distribució efectuada d'acord amb el model de la Facultat i es presenta per a la seva aprovació a la Comissió d'Economia i Serveis i a la Junta Permanent de la Facultat. Els serveis de la UAB tenen canals específics de retiment de comptes.

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

- Junta de Facultat,
- Junta Permanent, i les comissions delegades, específicament la Comissió d'Economia i Serveis.

8. Diagrama de flux



