

FACULTAT DE FILOSOFIA I LLETRES

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

Procés PS01b. 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. Diagrames de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
01	Juliol 2010	Disseny inicial UAB
02	Octubre 2015	Actualització Facultat
03	Març 2017	Actualització
04	Octubre 2019	Actualització
05	Octubre 2020	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent	19/10/2015
Equip de Deganat	Junta Permanent	20/03/2017
Secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció	Junta Permanent	04/11/2019
Secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció	Junta Permanent	03/12/2020

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera com la Facultat de Filosofia i Lletres es relaciona amb els serveis centralitzats de la UAB que donen suport a les activitats docents del Centre. Així mateix estableix com es gestionen els serveis de suport a la docència propis de la Facultat.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació als serveis propis de la Facultat de Filosofia i Lletres i als serveis interfacultatius i generals de la UAB que donen suport als programes formatius del Centre.

3. Propietat del procés

Propietat: secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció, que té la responsabilitat de dur a terme el seguiment del procés, fer propostes de millora i garantir-ne la seva implementació.

Responsable de la gestió: administrador de Centre, que s'encarrega 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.

Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al Gerent de la UAB.

4. Documentació associada (inputs)

PS01b_Inp01 Pla estratègic de la UAB
PS01b_Inp02 Pressupost de la UAB
PS01b_Inp03 Informe de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat
PS01b_Inp04 Pressupost anual de la Facultat
PS01b_Inp05 Reglament del Servei de Biblioteques
PS01b_Inp06 Reglament del Servei d'Informàtica
PS01b_Inp07 Reglament dels Serveis Científicotècnics de la UAB

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS01b_Out01 Informe anual del degà a la Junta de Facultat (apartat d'economia i serveis)	Arxiu digital FFiL	Secretaria del Deganat
PS01b_Out02 Actes dels òrgans col·legiats de govern (Junta de Facultat, Junta Permanent de Facultat)	web FFiL > Documentació dels òrgans de govern	Secretaria del Deganat
PS01b_Out03 Actes de les Comissions d'Usuaris dels Serveis	Arxiu digital FFiL	Secretaria del Deganat

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 secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció, amb la col·laboració de l'administrador del Centre.

Es revisen fonamentalment els següents aspectes:

- El funcionament dels circuits d'organització del procés.
- La implementació de les millores proposades.

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor/a
PS01b_Ind01	Respostes a la pregunta "Els recursos facilitats pels serveis de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats" (enquesta sobre el Grau de satisfacció dels titulats: estudis de grau)	web de Qualitat de la UAB	OQD
PS01b_Ind02	Respostes a la pregunta "L'ús del Campus Virtual ha facilitat el meu aprenentatge" (enquesta sobre el Grau de satisfacció dels titulats: estudis de grau)	web de Qualitat de la UAB	OQD

PS01b_Ind03	Respostes a la pregunta: “Les instal·lacions i els recursos especialitzats (aules, laboratoris, equips informàtics, biblioteca, etc.) han estat adequats” (enquesta sobre el Grau de satisfacció dels titulats: estudis de màster)	web de Qualitat de la UAB	OQD
PS01b_Ind04	Nombre d'estudiants participants en accions formatives de la Biblioteca d'Humanitats	Biblioteca d'Humanitats	Directora de la Biblioteca
PS01b_Ind05	Nombre d'estudiants participants en accions formatives complementàries dels graus i màsters amb el suport de Cultura en Viu	Arxiu digital FFiL	Administrador de Centre

8. Desenvolupament del procés

S'inclou sota el concepte de serveis aquells destinats al manteniment dels recursos materials i els directament vinculats als programes formatius i als serveis docents de la Facultat. Si bé el nombre de serveis actuals a la UAB és elevat i divers, considerem objecte d'aquest procés els més directament vinculats a la Facultat de Filosofia i Lletres:

- Biblioteca d'Humanitats
- UAB Open Labs – Lab Digital ubicat a la Sala de Revistes de l'edifici B
- Servei d'Informàtica Distribuïda de la Facultat (SID)
- Suport Logístic i Punt d'Informació (SLiPI)
- Servei de Tractament de la Parla i el So (STPS).
- Gestió Acadèmica
- Laboratori d'Informació Geogràfica i Teledetecció (LIGIT)
- Cultura en Viu

8.1 Serveis vinculats a la Facultat a través de programes formatius

8.1.1 Biblioteca d'Humanitats

Les necessitats específiques de la Biblioteca d'Humanitats s'identifiquen en les reunions de la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca, en les que participa el secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció com a representant de la FFIL, i en les Juntes de Facultat.

La Facultat compta, com a biblioteca de referència, amb la Biblioteca d'Humanitats (que inclou una Cartoteca General i especialitzada) i la Sala de Revistes ubicada a l'edifici B. La responsabilitat del manteniment d'alguns aspectes de les instal·lacions de la Biblioteca d'Humanitats i de la Sala de Revistes recau sobre l'administrador de Centre.

La Biblioteca, a més d'aportar els espais i la documentació necessària pel correcte desenvolupament de la docència, l'estudi i la recerca, posa a disposició de l'alumnat la bibliografia recomanada a les guies docents de totes les titulacions de la Facultat. Addicionalment, disposa d'una sèrie de propostes de formació referents a la gestió de la informació, que es promocionen des del Deganat, a tot l'alumnat de la Facultat.

La coordinació acadèmica de la Biblioteca d'Humanitats recau de forma rotativa en un vicedegà/na de les facultats de Filosofia i Lletres, Psicologia, Educació o Traducció i Interpretació. Aquest càrrec comporta la Presidència de la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca d'Humanitats i la participació en la Comissió General d'Usuaris de Biblioteques de la UAB. Actualment, el secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció és el coordinador de la Biblioteca d'Humanitats i realitza reunions mensuals amb la directora de la Biblioteca d'Humanitats per resoldre incidències i fer el seguiment de les necessitats d'aquest servei.

Al llarg del curs 2018/2019 el Deganat i l'administració de Centre han col·laborat en la instal·lació del UAB Open Lab a la Sala de Revistes de l'Edifici B, disponible per a tots els usuaris a partir del curs 2019-2020 i, actualment, en la reforma del mobiliari i de l'ús de la Sala de Revistes.

8.1.2 UAB Open Labs – Lab Digital ubicat a la Sala de Revistes de l'edifici B

Els UAB Open Labs i el Laboratori d'Informació Geogràfica i Teledetecció (LIGiT) són serveis que desenvolupen activitats més enllà de les relacionades directament amb la docència, per aquest motiu estan dotats d'una àmplia autonomia de gestió i tenen dependència orgànica de l'àmbit de recerca de la universitat. La Facultat estableix acords de col·laboració per a desenvolupar diferents activitats de suport a la docència.

Ubicat dins la Sala de Revistes de la Biblioteca d'Humanitats, aquest espai ofereix tecnologies que permeten la digitalització de qualsevol element físic i sonor (veu, objectes, imatges, documents, moviment, etc.), la intel·ligència artificial, la visió per computador, la mineria de dades, el big data, la publicació de processos i resultats en un web. Conté maquinari i programari especialitzats per a la innovació docent, social i/o aplicada a qualsevol àrea de coneixement, com la realitat virtual, mixta o augmentada.

8.1.3 Serveis informàtics

La Direcció TIC de la UAB gestiona els sistemes informàtics i les xarxes de comunicacions i dades de la universitat, posant-los al servei del professorat, alumnat i PAS. La Facultat compta amb el Servei d'Informàtica Distribuïda (SID) que presten serveis conjuntament a la Facultat de Filosofia i Lletres i de Psicologia.

La responsabilitat de manteniment de les instal·lacions informàtiques del Centre recau en l'administrador de Centre.

El portal web de la UAB conté informació exhaustiva sobre el Servei d'Informàtica de la UAB i el seu funcionament. Per trobar informació més específica, es pot consultar la [web del SID de Lletres i de Psicologia](#).

8.1.4 Servei de Tractament de la Parla i del So (STPS)

El [Servei de Tractament de la Parla i del So \(STPS\)](#) és un servei de suport a la docència de la Facultat de Filosofia i Lletres. Desenvolupa activitat docent i d'investigació en àmbits del tractament de la parla i l'enregistrament del so i ofereix instal·lacions, equipament adequats i suport tècnic als investigadors i al personal en formació. Dona servei preferentment al personal docent i investigador i al personal en formació dels departaments de Filologia Anglesa i Germanística, Filologia Catalana, Filologia Espanyola, Filologia Francesa i Romànica i d'Art i Musicologia, així com a d'altres centres de la UAB que ho sol·licitin. En col·laboració amb el servei UAB Open Lab, és a disposició d'empreses o centres externs, o d'altres universitats, segons les tarifes previstes o les condicions d'ús de l'Open Labs i respectant l'ús preferent per a l'activitat docent i investigadora relacionada amb l'àmbit del Servei.

Les necessitats de l'STPS s'identifiquen en reunions del secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció i l'administrador de Centre amb la directora del Servei. La directora del Servei convoca reunions periòdiques de la Comissió d'Usuaris i de la Comissió Executiva de l'STPS, d'acord amb el secretari i vicedegà d'Economia, Infraestructures i Promoció.

La Comissió executiva té entre les seves funcions avaluar i discutir les necessitats de manteniment i les propostes sobre els equipaments del STPS.

8.1.5 Suport Logístic i Punt d'Informació (SLIPI)

La Facultat disposa d'un [punt d'informació i suport logístic a les persones usuàries \(SLiPI\)](#), que presta serveis de forma conjunta a la Facultat de Filosofia i Lletres i a la Facultat de Psicologia. L'SLiPI dona suport logístic al desenvolupament de les diferents activitats que s'organitzen a la Facultat, col·labora amb la Gestió Acadèmica en la gestió dels espais de la Facultat, supervisa les actuacions logístiques, del servei de manteniment, i de neteja que s'executen a la Facultat.

Juntament amb el SID, té una participació activa en la detecció de necessitats vinculades a la gestió de l'aulari i el seu equipament, tal com s'estableix en el procés [PS01a. Gestió de recursos econòmics i materials](#).

8.1.6 Gestió Acadèmica

La [Gestió Acadèmica](#) s'ocupa de les qüestions administratives i acadèmiques relacionades amb el professorat i l'alumnat, així com de les tasques de suport, tant pel que fa a les àrees que componen la Facultat com al servei de la docència que s'imparteix en el seus diferents espais.

En el procés [PS02. Organització i gestió acadèmica](#) s'expliquen com s'organitzen les activitats acadèmiques que fan possible el desenvolupament eficient de l'activitat docent als diferents graus i màsters de la Facultat de Filosofia i Lletres.

8.1.7 Laboratori d'Informació Geogràfica i Teledetecció (LIGIT)

El LIGIT es dedica, principalment, al tractament informàtic de la informació geogràfica (tant cartogràfica com alfanumèrica). La seva tasca consisteix en produir informació del territori i organitzar-la en sistemes d'informació geogràfica (bases de dades que contenen tant la informació temàtica com la definició geomètrica dels components) per tal de facilitar la consulta, gestió i anàlisi territorial.

Bàsicament, el LIGIT realitza tres tipus d'activitats diferents:

1. Suport a la recerca i la docència: posar a l'abast de la comunitat UAB (estudiants de segon i tercer cicle i professors/investigadors) els mitjans (programari SIG especialitzat, maquinari i serveis específic), bases d'informació cartogràfica i proporciona coneixement i assessorament per a l'aplicació dels sistemes d'informació geogràfica.
2. Transferència tecnològica i innovació: realització de projectes de desenvolupament de tecnologies de la informació geogràfica mitjançant acords amb empreses i institucions externes.
3. Transferència de coneixements i difusió: proporciona formació específica en el camp de les TIG a través d'una oferta de formació continuada, realitzant cursos a mida i participació en programa de postgrau.

8.1.8. Cultura en Viu

La creació i promoció cultural a l'Autònoma recau en el servei de Cultura en Viu. Per tant, Cultura en Viu és el servei de promoció cultural de la UAB que busca cobrir els interessos culturals de la comunitat universitària. Els objectius de Cultura en Viu són el suport a la creació artística, el suport a la docència i el suport a la comunitat universitària. En aquest sentit ofereix programes i cicles d'activitats de diverses tipologies artístiques (música, dansa, teatre, escriptura, cinema, etc.) i s'encarrega de la programació de la Sala Cinema, la Sala Teatre i els espais expositius de la UAB.

8.1.9. Campus d'Arqueologia i Paleontologia de la UAB

El [Campus d'Arqueologia i Paleontologia de la UAB](#) és una xarxa de jaciments, equipaments municipals, museus i parcs arqueològics on la Universitat desenvolupa recerca i docència. En l'àmbit de la Facultat el campus d'Arqueologia dona servei preferentment al personal docent i investigador i al personal en formació que necessita fer pràctiques i treballar en jaciments arqueològics actius. Per això es fa amb estreta col·laboració amb els departaments de Ciències de l'Antiguitat i l'Edat Mitjana i el Departament de Prehistòria.

La creació del Campus consolida la relació existent entre la UAB i diferents ajuntaments per tal de reconèixer els jaciments i les seves infraestructures associades com a espais docents i de recerca, i establir així una col·laboració estable. Aquest tipus de campus universitari amplia i millora la col·laboració de la Universitat amb el territori català i esdevé un element dinamitzador del patrimoni dels municipis, així com un pol de transferència del coneixement generat des de la recerca arqueològica. Aquest Campus també representa disposar d'uns equipaments docents complementaris d'important valor afegit per a diversos programes formatius de la Facultat.

8.2. Altres serveis de suport a la Facultat

La UAB ofereix altres serveis addicionals als membres de la Facultat de Filosofia i Lletres, entre d'altres destaquem:

- Fundació Autònoma Solidària
- Servei Assistencial de Salut
- Servei d'Activitat Física
- Servei d'Ocupabilitat
- Servei de Dinamització comunitària
- Servei de Llengües
- Servei de Restauració
- Servei de Reprografia
- Serveis per a Persones amb Necessitats Especials (PIUNE)
- Observatori per a la Igualtat
- Unitat d'Assessorament Psicopedagògic
- Universitat a l'Abast
- Vila Universitària

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.

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, a través dels serveis descrits al procés [PS03. Gestió de Recursos Materials i Serveis](#) del SGIQ marc de la UAB. L'equip de Deganat i l'administració de Centre col·laboren en la detecció de necessitats dels usuaris de la Facultat en relació amb aquests serveis participant en reunions amb els seus responsables o a través de la seva participació en comissions delegades del Consell de Govern.

8.3 Participació dels grups d'interès

Les activitats que 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.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PAS	Poden expressar el seu grau de satisfacció a través de les mesures de recollida d'incidències previstes i a través de les enquestes (genèriques) de satisfacció del procés PS04 i del PS03 de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions.
Alumnat, professorat i PAS	Participen en el debat en la Junta de Facultat, Junta Permanent de Facultat, Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Graus, Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màster i Comissions de Docència de les titulacions.

8.4 Informació pública

Tota la informació referent als serveis de la UAB pot consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través de la pàgina genèrica següent disponible a partir de la web de la FFIL www.uab.cat/lletres → [Serveis de la Facultat](#).

8.5 Rendició de comptes

La rendició de comptes interna es realitza a través de l'Informe anual que el degà presenta a la Junta de Facultat i de l'informe d'execució i tancament del pressupost de l'any anterior que aprova la Junta Permanent del Centre.

Determinats serveis disposen d'una Comissió d'Usuaris específica:

- Biblioteca d'Humanitats
- Servei de Tractament de la Parla i del So

De forma general, la rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada mitjançant la seva participació a:

- Els òrgans de govern col·legiats:
 - Junta de Facultat
 - Junta Permanent de Facultat
- Les comissions amb funcions delegades de la Junta Permanent de Facultat:
 - Comissió de Qualitat Docent
 - Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Grau
 - Comissió d'Ordenació Acadèmica dels Estudis de Màster

9. Diagrama de flux

