

FACULTAT DE PSICOLOGIA**MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA
INTERNA DE QUALITAT****Procés PS02. 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
01.01	Abril 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Maig 2017	Revisió anual del SGIQ
03	Juliol 2018	Revisió anual del SGIQ
04	Juny 2019	Actualització
05	Març 2022	Actualització del mapa de processos del SGIQ

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Equip de Deganat	Junta Permanent	19 d'octubre de 2015
Equip de Deganat	Junta Permanent	22 de maig de 2017
Vicedegà d'Economia, Infraestructures i Serveis	Junta Permanent	01 d'octubre de 2018
Vicedegà d'Economia, Infraestructures i Serveis	Junta Permanent	16 de setembre de 2019

Vicedegà responsable de Serveis	Junta Permanent	24 d'abril de 2023
---------------------------------	-----------------	--------------------

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Psicologia 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 a totes les instal·lacions, titulacions i serveis de la Facultat de Psicologia.

3. Propietat del procés

Propietat: vicedegà responsable de Serveis, que vetllarà per la supervisió i el seguiment del seu desenvolupament a la Facultat i hi proposarà accions de millora.

Responsable de la gestió: L'administrador de Centre és responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

INPUTS
<u>Pla Estratègic de la UAB</u>
Pressupost de la UAB
Informe anual OPINA (PS05)
Quadre de propostes de millora del centre
Programa de govern de l'equip de deganat

5. Documentació generada (outputs)

Outputs	Ubicació	Gestor/a
Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (Junta Permanent, Comissió d'Economia i Serveis, Junta de Facultat)	Web de la Facultat (apartat Coneix la Facultat)	Administració del Deganat
Catàleg de material de l'ESID	Catàleg online de l'Espai de Suport i Innovació Docent (ESID)	Tècnic de l'ESID
Catàleg de Préstec de Tests del PIAP	Web del servei Préstec d'Instrumentes d'Avaluació Psicològica (PIAP)	Tècnic de l'ESID
Resolució de les convocatòries internes específiques relacionades amb la renovació i el	Arxiu del deganat	Vicedegà responsable de Serveis

manteniment del material docent		
Sol·licituds de la Facultat a les convocatòries per a la dotació de recursos finalistes	Arxiu del deganat	Vicedegà responsable de Serveis

6. Revisió i millora

El procés es revisarà 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 vicedegà responsable de Serveis, amb la col·laboració de l'administrador de centre.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

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

7. Indicadors

Indicadors	Ubicació	Gestor/a
PS02_Ind1. Nombre de queixes rebudes relacionades amb els recursos materials i els serveis	Aplicatiu OPINA	Administrador de Centre
PS02_Ind2. Percentatge de concessió de les peticions rebudes en les dues convocatòries anuals internes per a l'adquisició de material docent	Deganat de la Facultat	Vicedegà responsable de Serveis
PS02_Ind3. Nombre i tipologia d'actuacions realitzades per a la millora de l'ús dels espais i dels recursos materials de la Facultat de Psicologia	Arxiu de l'Administració de Centre	Administrador de Centre
PS02_Ind4. Nombre de préstecs i d'incidències en el servei de préstec d'Instruments d'Avaluació Psicològica (PIAP)	Arxiu de l'ESID	Vicedegà responsable de Serveis

8. Desenvolupament del procés (procediment)

S'inclou sota el concepte de serveis de la Facultat aquells vinculats als programes formatius de la Facultat i que són gestionats directament pel Centre. Estan inclosos l'Espai de Suport i Innovació Docent (ESID), el Préstec d'Instruments d'Avaluació Psicològica (PIAP).

El procés PS01 estableix com s'assignen les partides econòmiques de la Facultat de Psicologia als diferents serveis de la Facultat.

8.1 Recursos materials

La gestió dels recursos materials implica les activitats següents: la identificació de les necessitats; la planificació dels recursos i adquisició del necessari; el manteniment d'equipaments, infraestructures i instal·lacions dels edificis; i la gestió d'espais i del seu equipament.

8.1.1. Identificació de les necessitats

L'equip de Deganat, representat pel degà, és el responsable últim d'aquesta tasca i centralitza les necessitats de recursos materials, equipaments i serveis detectades en l'àmbit de la Facultat. En aquest procés de detecció diferenciem dos tipus de necessitats:

- Detecció de mancances: L'equip de Deganat detecta les possibles mancances en els recursos materials a través de diversos canals:
 - Aplicatiu Opina: a través del qual tota la comunitat lligada a la Facultat pot fer arribar a l'equip de direcció les mancances que detecti;
 - Personal tècnic que treballa als serveis de la Facultat: coneixedors/es del funcionament dels serveis i punt de referència del professorat i l'alumnat per a les incidències del dia a dia;
 - Coordinacions de titulació: en contacte directe amb els responsables d'assignatura detecten les incidències que es puguin produir.

- Detecció proactiva de necessitats: En aquest apartat considerem la detecció de necessitats que suposaran una millora en la docència i/o la gestió de la Facultat:
 - L'equip de Deganat manté reunions periòdiques en les que, en funció dels plans estratègics de la Facultat, es plantegen necessitats **de modificar i/o ampliar de serveis prestats, així com l'equipament i els espais gestionats pels serveis de la Facultat.**

8.2 Serveis

8.2.1 Espai de Suport i Innovació Docent (ESID)

És tracta d'un servei fonamentalment destinat al personal docent de la Facultat i pretén donar suport a la docència, especialment la de tipus pràctic, i a la innovació docent i la formació del professorat en nous recursos docents. Gestiona l'adquisició, manteniment, reposició i emmagatzematge dels materials necessaris per a la docència de pràctiques i s'encarrega d'ubicar aquests materials en els diferents espais docents de la facultat habilitats per a aquest tipus de docència (principalment, laboratoris i seminaris), donant suport al professorat en l'ús d'aquests materials.

En el web del servei, <http://serveis.uab.cat/esid>, es troba informació sobre els serveis i els recursos disponibles.

8.2.2 Préstec d'Instrumentes d'Avaluació Psicològica (PIAP)

La Facultat disposa d'un servei de Préstec d'Instruments d'Avaluació Psicològica (PIAP). Aquest servei està a disposició de l'alumnat i professorat de la Facultat per a un ús exclusivament docent, tant a les sessions presencials com a l'hora de facilitar a l'alumnat la realització d'activitats d'aprenentatge autònom. El servei està coordinat pel personal de l'ESID, el qual gestiona l'adquisició, reposició, el préstec i l'emmagatzematge de les proves d'avaluació psicològica. És possible accedir al catàleg i fer reserves i altres gestions relacionades a través del web del servei <http://piap.uab.cat/>

8.2.3 Altres serveis

- **Servei de Psicologia i Logopèdia (SPL)**

El Servei de Psicologia i Logopèdia és laboratori de prestació de serveis vinculat a la Facultat que ofereix un retorn a la societat ja sigui en forma de projectes vinculats a la recerca aplicada en entitats i organismes o bé amb assistència psicològica o logopèdica directa. Aquest servei té una doble orientació, per una part pretén canalitzar bona part de la transferència de coneixement de la Facultat i, per l'altra, vol oferir als estudiants de la Facultat la possibilitat d'incorporar-se a pràctiques molt lligades al món laboral, fonamentalment a través d'un model d'aprenentatge i servei. Els recursos materials del servei són gestionats per un comitè de direcció del propi servei. Al web del servei, <http://sct.uab.cat/spl/>, consta el catàleg de serveis que ofereix.

- **Altres serveis de la UAB:**

La UAB ofereix a la comunitat universitària un nombre elevat de [serveis](#), entre els que destaquem els següents per la seva vinculació amb la docència de la Facultat:

- **Biblioteques**

La Facultat compta, com a biblioteca de referència, amb la Biblioteca d'Humanitats. Des del punt de vista d'alguns aspectes de les instal·lacions de les Biblioteques, la responsabilitat del seu manteniment recau sobre la persona responsable de l'Administració de Centre a què està assignada la biblioteca. A més de les funcions que li són pròpies, la Biblioteca d'Humanitats disposa d'espais polivalents que són utilitzats per activitats docents de la Facultat de diversa tipologia, classes teòriques, seminaris, etc.

- **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, l'alumnat i el PAS. La Direcció TIC es complementa amb els serveis d'Informàtica Distribuïda (SID) a la Facultat, amb una persona responsable del SID. La responsabilitat de manteniment de les instal·lacions informàtiques del Centre recau en l'administrador de Centre.

8.3 Revisió i millora

L'Equip de Deganat, amb la col·laboració de l'administrador de Centre, revisa anualment les activitats realitzades i les presenta a la Junta Permanent.

L'equip de Deganat és responsable d'impulsar la implantació de les mesures de millora que se'n deriven.

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 millores que puguin sorgir d'aquesta revisió.

8.4 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.

<i>Grups d'interès</i>	<i>Forma de participació</i>
Alumnat, professorat i PAS	Com informadors/es a l'aplicatiu OPINA (queixes, suggeriments i felicitacions) Debat en les reunions dels Consells de curs (grau), comissions de seguiment (màster) i de coordinació de la titulació. Debat en les comissions delegades de la Junta de Centre.

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

La informació dels serveis específics de la Facultat de Psicologia es pot consultar a la pàgina següent: <http://www.uab.cat/web/la-facultat-1096480717793.html>.

8.6 Rendició de comptes

La rendició de comptes interna a la UAB es realitza a través de l'Informe econòmic (comptabilitat analítica), la justificació de despeses, l'inventari d'equipaments i funcionament, la memòria anual de la gestió de Centre i serveis que realitza anualment la Facultat. Els serveis tenen canals específics de 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:

- Consells de curs (grau), comissions de seguiment (màster) i de coordinació de la titulació
- Junta de Facultat, Junta Permanent i Comissió d'Economia del centre

9. Diagrama de flux

