

**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 (procediment)
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
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
04	2023	Revisió anual del SGIQ

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
	Junta de Facultat	2010
		2015
Administradora de Centre	Junta de Facultat	17 desembre 2018
		2021
Administradora de Centre	Comissió de Qualitat	11 d'abril de 2024

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 PTGAS.

3. Propietat del procés

La persona propietària del procés és el/la Vicedegà/na 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'administrador/a 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 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
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 30 de gener de 2020)

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Responsable
PS03_Out01 Actes de les comissions d'usuaris de la Biblioteca de Ciències Socials	Arxiu de la biblioteca	Cap de la Biblioteca
PS03_Out02 Informes i dictàmens jurídics	Espai Onedrive Deganat	Secretaria Deganat

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 periòdicament els resultats dels diferents serveis de la Facultat de Dret, en col·laboració amb l'administradora de centre.

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 egressats i egressades)	Espai Enquestes Sharepoint Facultat Dret	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 egressats i	Espai Enquestes Sharepoint Facultat Dret	Gestor/a 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/a professor/a 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/la professor/a encarregat/da 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 Facultat de Dret compta amb la Biblioteca de Ciències Socials compartida amb la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia 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 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.

La Biblioteca disposa d'un Coordinador, càrrec que va rotant entre el representant dels Deganats de les tres Facultats. Aquest Coordinador també és el President de la comissió d'usuaris que es reuneix un mínim d'un cop a l'any i que es l'espai de debat i coordinació entre les tres Facultats.

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 PTGAS.

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

Les Facultats aporten pressupost i necessitats al SID. El/la 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 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/des 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/les estudiants i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència. Però també incideixen en el PAS en aquells espais de treball o comuns.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PAS	Per mitjà de l'aplicació OPINA En les reunions dels coordinadors de titulacions amb els/les delegats/des 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/es

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 i Serveis
- Comissions d'usuaris.

9. Diagrama de flux

