

# FACULTAT DE CIÈNCIES DE LA COMUNICACIÓ

## MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

**Procés PS02. Gestió dels serveis i  
dels recursos materials**

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

<b>RESUM DE REVISIONS</b>		
<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de modificació</b>
01	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
02	Juliol 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
03	Juliol 2018	Segona revisió. Modificació parcial.
04	Setembre 2020	Tercera revisió. Modificació parcial.
05	Abril 2023	Quarta revisió. Modificació substancial.
06	Abril 2024	Cinquena revisió. Actualització

<b>Responsable de l'elaboració</b>	<b>Responsable de l'aprovació</b>	<b>Data d'aprovació</b>
Administradora de Centre	Junta de Facultat	Juliol 2015
Vicedegà d'Economia, Innovació, Infraestructures i UAB Campus Mèdia	Comissió Coordinadora de la Junta de Facultat	Gener 2020
Administradora de Centre Vicedegà d'Economia, Infraestructures i Relacions Institucionals	Junta de Facultat	Febrer 2021
Administradora de Centre Vicedegana d'Economia i Serveis i COMTEC	Junta de Facultat	Octubre 2023
Administrador de Centre Vicedegana d'Economia i Serveis i COMTEC	Junta de Facultat	Octubre 2024

## 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Ciències de la Comunicació (FCC) defineix, planifica i posa en marxa els seus serveis i gestiona els recursos materials definint les necessitats en relació a la seva oferta docent i els seus projectes estratègics i planificant l'adquisició de nous recursos.

## 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a totes les titulacions de la Facultat de Ciències de la Comunicació.

La Facultat de Ciències de la Comunicació compta amb un servei propi i específic que són els Laboratoris Audiovisuals (que integren platós de televisió, estudis de ràdio, sales d'edició, platós de fotografia, UABmèdia, COMTEC, Aula Magna) que donen suport tècnic a la docència, la recerca i les activitats pròpies de la facultat als seus dos edificis, I (Facultat de Ciències de la Comunicació) i N (Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General).

A banda, compta amb serveis propis d'una Facultat com són el SLIPI (Suport Logístic i Punt d'Informació), la gestió acadèmica, la gestió econòmica, la UISAD (Unitat Integrada de Suport Administratiu Departamental) i el Servei d'Informàtica Distribuïda.

Completen els serveis la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General.

Tots ells tenen un únic objectiu que és oferir serveis al seu alumnat, professorat i PTGAS.

## 3. Propietat del procés

La propietat d'aquest procés recau en el vicedeganat responsable dels serveis i recursos materials, qui vetllarà per la supervisió i seguiment de la detecció de punts febles, de les propostes de millora i de fer la revisió periòdica del procés. A més, proposarà a la Junta de Facultat les accions de millora que estimi necessàries.

La responsabilitat de la gestió recau en l'Administració de Centre, que gestiona les activitats que es descriuen en aquest procés.

#### 4. Documentació associada (inputs)

PS02-IP01: Pla Estratègic 2018-2030 UAB
PS02-IP02: Pla Estratègic Servei de Biblioteques
PS02-IP03: Carta de serveis del Servei de Biblioteques
PS02-IP04: Serveis del Servei d'Informàtica UAB
PS02-IP05: Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat UAB
PS02-IP06: II Pla d'Acció discapacitat i inclusió UAB
PS02-IP07: Programa Tutorsport.Servei d'Activitat Física UAB
PS02-IP08: Pressupost de la UAB
PS02-IP09: Convocatòries per a la dotació de recursos finalistes
PS02-IP10: Resolució de les convocatòries per a la dotació de recursos finalistes
PS02-IP11: Liquidació del pressupost de la FCC

#### 5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestió
PS02-OP01: Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (comissió d'Economia i Serveis, i Junta de Facultat)	Arxiu de deganat	Administració de deganat
PS02-OP02: Actes de la Comissió d'usuaris de la BCHG	Onedrive Biblioteca	Cap de la Biblioteca
PS02-OP03: Pressupost de la Facultat	Arxiu de deganat	Administració de deganat
PS02-OP04: Carta de Serveis del Servei de Biblioteques UAB	Web de la UAB	Serveis de Biblioteques
PS02-OP05: Pla Estratègic de la Facultat de Ciències de la Comunicació 2022-2024	Web de la Facultat de Ciències de la Comunicació	Administració de deganat
PS02-OP06: Pla Anual d'Objectius de la Facultat de Ciències de la Comunicació	Web de la Facultat de Ciències de la Comunicació	Administració de deganat

PS02-OP07: Distribució del pressupost de la FCC	Arxiu de Deganat	Equip de deganat
PS02-OP08: Inventari dels espais i dels actius fixos i mòbils de la FCC	Aplicatiu SUMMA Aplicatiu GERES	Administració de centre FCC
PS02-OP09: Resolució de les convocatòries per a la dotació de recursos	Arxiu de Deganat	Equip de deganat
PS02-OP10: Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (Comissió d'Economia i Serveis, i Junta de Facultat)	Arxiu de Deganat	Equip de deganat
PS02-OP11: Sol·licituds de la Facultat a les convocatòries per a la dotació de recursos finalistes	Arxiu de deganat	Equip de deganat
PS02-OP12: Enquesta d'egressats	Espai enquestes	Gestió de Qualitat

## 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 de la Comunicació participa activament en la revisió i millora del serveis prestats i també dels derivats de les instal·lacions que ocupen.

## 7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestió	Fites
PS02-Ind01sp	Nombre de queixes i de suggeriments rebuts relacionats amb els serveis	Aplicatiu OPINA UAB	Administració de Centre	Reduir el nombre de queixes entre un 15 i un 20%
PS02-Ind02sp	L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels egressats i egressades)	Espai enquestes web UAB	Gestió de Qualitat	Augmentar la participació Valor =>2,5

PS02-Ind03sp	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 egressades)	Espai enquestes web UAB	Gestió de Qualitat	Augmentar la participació Valor => 2,5
PS02-Ind04e	Les instal·lacions (aules i espais docents) han estat adequades per afavorir el meu aprenentatge	Espai enquestes web UAB	Gestió de Qualitat	Seguir amb la millora de totes les aules (electrificació de persianes, canvi a llums led, ventilació) Valor =>3

## 8. Desenvolupament del procés (procediment)

S'inclou sota el concepte de serveis els destinats al manteniment dels recursos materials i els directament vinculats als programes formatius. Si bé el nombre de serveis centrals de la UAB és elevat, són objecte d'aquest procés els serveis propis de la Facultat, és a dir, els Laboratoris Audiovisuals (que integren platós de televisió, estudis de ràdio, sales d'edició, platós de fotografia, UABmèdia, COMTEC, Aula Magna) que donen suport tècnic a la docència, la recerca i les activitats pròpies de la facultat als seus dos edificis, els serveis de biblioteca, els serveis informàtics i el Campus Virtual.

### 8.1. Serveis

#### 8.1.1 Biblioteca

##### Informació

La pàgina web de les biblioteques de la UAB es troba una informació exhaustiva sobre totes les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

La Facultat compta amb la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General ubicada a l'edifici N del campus de la UAB.

El manteniment de les instal·lacions i la detecció de necessitats d'equipament, és responsabilitat del/de la Cap de la Biblioteca, que depèn funcionalment del Servei de Biblioteques.

## **Revisió i millora**

Les biblioteques porten a terme regularment enquestes de satisfacció entre els seus usuaris. El Servei de Biblioteques de la UAB disposa des de l'any 2000 de la certificació ISO 9001:2015. També cada 4 anys elabora el seu Pla Estratègic.

Tot això fa que es disposin d'objectius anuals i d'accions de millora contínua, conseqüència tant de la implementació del seu Pla Estratègic com dels resultats de les enquestes, de les auditories, les queixes o suggeriments dels usuaris o de la pròpia iniciativa de les biblioteques.

### **8.1.2. Serveis Informàtics**

La Direcció de TIC gestiona els serveis informàtics de la UAB, posant-los al servei de professorat, alumnat i PTGAS de la Facultat de Ciències de la Comunicació.

Són objectius de la Direcció de TIC: (1) implementar les línies generals d'actuació en matèria informàtica i de comunicacions definides pels serveis centrals, (2) vetllar perquè la Facultat disposi dels instruments informàtics necessaris per cobrir les seves necessitats, i (3) assegurar la integritat i fiabilitat de les dades, els sistemes i les comunicacions.

Per aconseguir aquests objectius la Facultat té com a interlocutor el SID de Ciències de la Comunicació, que compta amb un responsable del servei.

Per respondre a les necessitats dels usuaris, la Direcció TIC i l'Àrea de Transformació Digital han creat el programa de detecció de Necessitats de transformació digital com a mecanisme establert per la UAB per a identificar, analitzar, definir, prioritzar i executar els projectes que donen resposta a les necessitats de transformació digital que s'executaran anualment.

Les peticions són prioritzades per l'àmbit de gerència implicat.

### **Informació**

El portal UAB conté informació exhaustiva sobre el Servei d'Informàtica de la UAB i el seu funcionament. Per trobar informació més específica es pot consultar al web del SID de Ciències de la Comunicació.

## **Revisió i millora**

El SID disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de la Facultat de Ciències de la Comunicació en matèria d'informàtica.

També es disposa d'un Centre d'Assistència i Suport (CAS) on l'usuari es pot adreçar per fer consultes.

### **8.1.3. Campus Virtual**

El Campus Virtual és una plataforma informàtica d'ús docent que proporciona un entorn virtual d'aprenentatge de suport per als estudis presencials i de suport vehicular per als estudis no presencials o semi-presencials de la UAB.

### **Informació**

L'accés al Campus Virtual està restringit a estudiants i professorat. Els dos col·lectius tenen accés directe a les assignatures que imparteixen o de les quals estan matriculats des de les seves corresponents Intranets.

L'Àrea de Planificació de Sistemes d'Informació (APSI) és qui gestiona el Campus Virtual i disposa d'un portal propi al qual es pot accedir des de: <https://cv.uab.cat/>.

### **Revisió i millora**

El Campus Virtual disposa d'un enllaç directe de consultes i incidències.

#### **8.1.4. Laboratoris Audiovisuals** (que integren platós de televisió, estudis de ràdio, sales d'edició, platós de fotografia, UABMèdia, COMTEC, Aula Magna)

Els Laboratoris Audiovisuals ofereixen suport a la docència i a la recerca pròpies de la Facultat de Ciències de la Comunicació. Amb aquesta finalitat, es disposa de cinc platós, quatre estudis de ràdio, tres estudis de continuïtat d'àudio, 10 sales d'edició de vídeo i 2 d'àudio amb 20 ordinadors a cadascuna.

A la primera planta de la Facultat també es disposa de dos platós de fotografia i un laboratori d'ampliació. A més, totes les aules informatitzades permeten el tractament de la fotografia digital, unes aules especialment dissenyades pel treball en grup.

Els laboratoris compten amb un servei de préstec d'equips de vídeo, àudio i fotografia que té com a objectiu facilitar a l'alumnat l'ús d'aquests equips per a finalitats docents.

### **Informació**

La pàgina web dels Laboratoris conté informació exhaustiva sobre les instal·lacions, recursos, servei de préstec i diversos protocols i normes de funcionament.

### **Revisió i millora**

Els Laboratoris disposen d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de la Facultat de Ciències de la Comunicació en matèria audiovisual.

#### **8.1.5. SLIPI**

L'SLIPI (Suport Logístic i Punt d'Informació) és un dels punts de referència de la Facultat per temes i casuístiques tan diverses com:

- Emergències.
- Farmaciola.
- Informació sobre la ubicació i els horaris de les aules i altres dependències del centre.
- Objectes perduts.
- Informació de les activitats de la Facultat i a altres centres de la UAB.
- Avaries a les instal·lacions o al mobiliari.
- Lliurament de la documentació de Matrícula.
- Lliurament dels justificants d'exàmens.
- Recepció de pràctiques dels alumnes (prèvia sol·licitud dels professors).
- Lliurament dels carnets d'Estudiant i tramitació d'incidències (només carnets no vinculats financerament a la Caixa de Catalunya).
- Lliurament i recollida de claus als usuaris autoritzats.
- Gestió del correu, paqueteria i missatgeria.
- Tramitació dels avisos d'absència del professorat.



- Control dels panells informatius i dels cartells a penjar (prèvia autorització).
- Resolució dels dubtes i aclariments sobre temes relacionats amb la Facultat.
- Consigna de treballs.

### **Informació**

La pàgina web de l'SLIPI conté informació exhaustiva sobre aquest servei així com diversos protocols i normes de funcionament.

### **Revisió i millora**

L'SLIPI disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les seves necessitats quant a formació del personal o equipament.

### **8.1.6. Gestió Acadèmica**

Aquest servei té cura de les tasques relatives a les qüestions administratives i acadèmiques per a professorat i alumnat:

- Informació.
- Matriculació.
- Tramitació de títols.
- Compulsa de documents.
- Còpies autèntiques.
- Reconeixement de crèdits.
- Certificacions.
- Convalidació d'estudis.
- Sol·licituds de trasllats d'expedients.
- Qualsevol altra qüestió acadèmica o administrativa.

### **Informació**

La pàgina web de la Gestió Acadèmica conté informació sobre aquest servei.

### **Revisió i millora**

La Gestió Acadèmica disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les seves necessitats quant a formació del personal o equipament.

### **8.1.7. Gestió Econòmica**

Aquest servei s'encarrega del control i els tràmits econòmics del Centre, Departaments i dels serveis dependents de l'administració del Centre de la Facultat.

### **Informació**

La pàgina web de la Gestió Econòmica conté informació sobre aquest servei.

### **Revisió i millora**

La Gestió Acadèmica disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les seves necessitats quant a formació del personal o equipament.

### **8.1.8. Unitat Integrada de Suport Departamental – UISAD**

La Unitat Integrada de Suport Administratiu Departamental de Ciències de la Comunicació (UISAD de Comunicació) és el resultat de la integració de les secretaries dels 4 Departaments de la Facultat en una sola unitat.

La UISAD és responsable, entre d'altres, de:

- Processos de suport a la docència (programació docent, doctorat).
- Processos de gestió de personal acadèmic (selecció, contractació, permisos).
- Suport a activitats acadèmiques (seminaris, conferències, tesis).
- Reserva d'espais.
- Gestió de webs.
- Processos i tràmits econòmics.
- Tràmits comptables.
- Processos de gestió de personal de suport a la recerca (selecció, contractació).
- Manteniment/reparacions.
- Missatgeria.

#### **Revisió i millora**

La UISAD disposa de diverses adreces de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les seves necessitats quant a formació del personal o equipament.

### **8.1.9. Altres serveis**

Els serveis addicionals oferts centralitzadament per la UAB als membres de la Facultat són els següents:

- Servei de Publicacions
- Servei de Llengües
- Servei d'Activitat Física. Programa Tutorsport
- Servei Assistencial de Salut
- Serveis per a persones amb necessitats especials (PIUNE)
- Fundació Autònoma Solidària
- Servei d'Ocupabilitat de la UAB
- Síndic de Greuges

### **8.2. Revisió i millora**

Tots els serveis tenen establert un protocol de recollida d'incidències i de revisió periòdica de les seves activitats. El/la responsable del servei és l'encarregat d'impulsar la implementació de les accions de millora que puguin sorgir d'aquesta revisió.

### **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 l'alumnat i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència a les titulacions de la Facultat de Ciències de la Comunicació.

Grups d'interès	Forma de participació
Estudiants, PDI 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 la Junta de Facultat En les reunions de l'equip de deganat amb l'administració de centre Comissió d'usuaris de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General

#### 8.4. Informació pública

Els serveis que conformen la Facultat de Ciències de la Comunicació, es poden consultar al web de la FCC i també tota la informació referent a aquests. Pel que fa als altres serveis de la UAB poden consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través de la pàgina genèrica següent:

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

#### 8.5. Rendició de comptes

Els serveis tenen canals específics de rendició de comptes. La rendició de comptes als diferents col·lectius queda assegurada, a més, a través de la participació dels col·lectius als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat, i Comissió d'Economia i Serveis. (PDI, PTGAS, estudiants)
- Comissió d'Usuaris de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General (PDI, PTGAS, estudiants).
- Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques (PDI, PTGAS, estudiants).

#### 9. Diagrama de flux

