



Universitat Autònoma de Barcelona

MANUAL DE PROCESSOS
DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS01. Gestió dels 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 la modificació
1	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ UAB
2	Maig 2015	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat
3	Abril 2021	Revisió del procés. Desdoblament
4	Abril 2024	Revisió del SGIQ de la Facultat de Veterinària

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Administració de centre	Junta de Facultat	30/06/2015
Administració de centre	Junta de Facultat	19/01/2022
Administració de centre	Junta de Facultat	Abril 2024

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Veterinària defineix els seus serveis en relació amb la docència que imparteix, planifica la seva posada en marxa i els gestiona.

2. Àmbit d'aplicació

Tot i que la UAB compta amb un gran nombre de serveis en aquest procés, només ens centrarem en els serveis que gestiona la Facultat.

3. Propietat del procés

Propietat: El Vice-decanat d'Economia, Serveis i Infraestructures té la responsabilitat de supervisar el procés, dur a terme el seu seguiment i garantir la implementació de les millores.

Responsable de la gestió: L'Administració de Centre s'encarrega de la gestió del procés, de la documentació, del manteniment dels indicadors, de la detecció de 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 a la Gerència de la UAB.

Alguns d'aquests serveis són coordinats i dirigits per altres àmbits de la UAB: Servei de Biblioteques, Direcció TIC, Campus Virtual. L'Administració de Centre es coordina amb aquests àmbits per gestionar les activitats que es descriuen en aquest procés.

Suport: Des de la secretaria de l'administració es dona el suport a les gestions de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS01-IP01: Pla Estratègic 2018-2030
PS01-IP02: Pla Estratègic Servei de Biblioteques
PS01-IP03: Carta de serveis del Servei de Biblioteques
PS01-IP04: Serveis per a usuaris amb discapacitat i/o necessitats educatives específiques (Servei de Biblioteques)
PS01-IP05: Portafoli de projectes TIC
PS01-IP06: Serveis del Servei d'Informàtica UAB
PS01-IP07: II Pla d'Acció discapacitat i inclusió
PS01-IP08: Programa Tutorsport. Servei d'Activitat Física UAB
PS01-IP09: Servies comuns de suport a la facultat
PS03-IP10: Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat UAB

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS01-OP01: Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (Comissió d'Economia i Serveis i Acords de la Junta de Facultat)	Espai OneDrive de la Facultat /web	Secretaria del deganat de la Facultat
PS01-OP02: Actes de la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca de Veterinària	Intranet del Servei de Biblioteques: secció "Gestió i planificació-Actes"	Biblioteca de la Facultat de Veterinària

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 Veterinària, a través de la seva participació i/o presidència de les comissions d'usuaris, participa activament en la revisió i millora dels serveis prestats i també dels derivats de les instal·lacions que ocupen.

Es revisaran fonamentalment els següents aspectes:

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

7. Indicadors

Codi	Indicadors	Ubicació	Gestor/a	Fites
PS01-IND01	Nombre de queixes relacionades amb serveis de la Facultat de Veterinària (OPINA)	Canal Opina	Administració de Centre	Respondre el 100% de les queixes en el termini de 15 dies
PS01-IND02	L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels titulats i titulades. De 0-5)	Espai enquestes OneDrive	Gestor/a de Qualitat	Valoració per sobre de 3,5
PS01-IND03	Els recursos facilitats pel servei de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels titulats i titulades)	Espai enquestes OneDrive	Gestor/a de Qualitat	Valoració per sobre de 3,5

8. Desenvolupament del procés

S'inclou sota el concepte de serveis els destinats al manteniment dels recursos materials i els directament vinculats a la docència que s'imparteix. Si bé el nombre de serveis centrals de la UAB és elevat, són objecte d'aquest procés el servei de biblioteca (SdB), el Servei d'Informàtica Distribuïda (SID), el Campus Virtual (CV) i els altres serveis comuns de suport a la Facultat.

8.1 Serveis

8.1.1. Biblioteca

La Biblioteca de Veterinària, ubicada a l'edifici V, forma part del Servei de Biblioteques de la UAB. La Biblioteca compta amb una persona responsable del servei.

La responsabilitat d'alguns aspectes de les instal·lacions i la gestió de la Biblioteca de Veterinària és de l'Administració de Centre.

És competència del Servei de Biblioteques la coordinació tècnica i organitzativa de les tasques de la biblioteca (per exemple, definir el circuits del préstec). Mentre que l'Administració de Centre es el responsable orgànic de la Biblioteca i te responsabilitats pel que fa a l'adquisició del fons bibliogràfic, així com del manteniment de l'espai les qüestions més de funcionament.

Informació

El [web](#) de la UAB conté informació exhaustiva sobre les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

Revisió i millora

Les biblioteques porten a terme regularment enquestes de satisfacció entre els seus usuaris. El SdB 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 i de les usuàries o de la pròpia iniciativa de les biblioteques.

8.1.2 Servei d'Informàtica Distribuïda (SID)

La Direcció de TIC gestiona els serveis informàtics de la UAB, posant-los al servei de professorat, alumnat i PTGAS de la Facultat. 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
- 3) assegurar la integritat i fiabilitat de les dades, els sistemes i les comunicacions.

Per aconseguir aquests objectius la Facultat de Veterinària té una unitat descentralitzada de servei informàtic que depèn directament de l'Administració de Centre. Aquesta unitat de Servei Informàtica Distribuïda està compartida amb el Rectorat tot i que la dependència orgànica depèn la Facultat.

Per trobar informació més específica es pot consultar el web del [SID de Veterinària](#)

Revisió i millora

El SID disposa de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament, l'Administració de Centre revisa les necessitats de la Facultat en matèria informàtica.

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

8.1.3 El Campus Virtual

El CV 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 semipresencials de la UAB.

Informació

L'accés al CV està restringit a alumnat i professorat. Ambdós 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 de Informació (APSI) és qui gestiona el CV i disposa d'un portal propi al qual es pot accedir des de : <https://cv.uab.cat/>.

Revisió i millora

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

8.1.4. Serveis comuns de suport a la Facultat

La Facultat de Veterinària disposa de serveis propis amb l'objectiu de facilitar el desenvolupament de l'activitat docent i investigadora. Entre aquests serveis es troben:

- Búnquer de residus
- Subministrament d'aigua destil·lada
- Subministrament centralitzat de gasos
- Subministrament de nitrogen líquid
- Subministrament de gel
- Servei de lupes
- Servei de furgoneta
- Servei de videoconferència
- Pantalles informatives

8.1.5 Altres serveis de suport a la Facultat

Laboratoris de prestació de serveis: Son estructures de prestació de serveis de caràcter instrumental que donen suport a la investigació, innovació i a la transferència el coneixement. Estan dotats de personal qualificat i en permanent formació. Poden donar suport i assessorament tècnic a mida a la indústria i a entitats externes. Alguns d'aquests laboratoris requereixen autorització per poder ser utilitzats, per aquest motiu no poden ser d'ús comú dins de la Facultat.

8.1.6 Altres serveis de la UAB

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

- Servei de Publicacions.
- Serveis per a persones amb necessitats espacials (ADUAB, PIUNE).
- Fundació Autònoma Solidària.
- Servei de Llengües.
- Servei d'Activitat Física.
- Servei Assistencial de Salut.
- Servei d'Ocupabilitat
- Servei de Granges i Camps Experimentals (SGCE): És un servei que no depèn de la Facultat de Veterinària si no que forma part dels Serveis Científicotècnics de la UAB. El SGCE dona el suport tècnic a la docència i a la recerca que requereixen l'ús d'animals i/o vegetals. Funciona tant com a servei intern de la UAB, com a servei extern per a empreses. La seva tasca principal consisteix en organitzar, coordinar i desenvolupar els projectes de docència o recerca en els quals es requereix l'ús d'animals, de les espècies ovina, caprina, porcina, equina, i bovina, així com amb gossos, conills i aviram. Dona suport a la docència pràctica dels graus en Ciència i Tecnologia dels Aliments i de Veterinària.
- Servei de la Planta de Tecnologia dels Aliments : És un servei que no depèn de la Facultat de Veterinària si no que forma part dels ~~la Unitat Tecnològica del~~ Serveis Científicotècnics de la UAB. El SPTA està dedicat a proporcionar a la comunitat universitària serveis de qualitat en docència, recerca i desenvolupament, així com a la transferència de coneixement a empreses de l'àmbit alimentari, ja siguin nacionals o internacionals. Té el compromís de donar suport a la docència impartida per la Universitat i, per aquest motiu, dona suport a la docència pràctica als Graus de Ciència i Tecnologia dels Aliments i de Veterinària.

8.2. 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 directament sobre els estudiants i el professorat encarregat d'impartir la docència a les titulacions de la Facultat de Veterinària.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat	Són els receptors directes de les activitats recollides en aquest procés. Poden expressar el seu grau de satisfacció a través de les mesures de recollida d'incidències previstes (Servei OPINA UAB) i a través de les enquestes (genèriques) de satisfacció. Poden, a més, canalitzar els seus suggeriments a través dels equips de coordinació de les titulacions, i del servei integrat de Gestió Acadèmica i Suport Logístic

PTGAS	Són els principals executors de les activitats i els serveis propis d'aquest procés. Debat en la Junta de Facultat i les comissions delegades de la Junta.
Equip de deganat, de direcció dels departaments, coordinació de les titulacions	Tenen la responsabilitat de planificar les necessitats de serveis dels programes formatius i dur a terme les accions necessàries per fer possible l'esmentada planificació.
Alumnat i professorat	Debat en la Junta de Facultat Debat en les comissions delegades de la Junta.

També, de forma informal, es pot participar mitjançant la comunicació directa, ja sigui verbalment, telefònicament o mitjançant l'adreça electrònica, amb els diferents òrgans de responsabilitat i/o àmbits de presa de decisions de la Facultat.

8.3. Informació pública

Els serveis es poden consultar al [web de la facultat](#) i també tota la informació referent a aquests serveis i d'altres serveis de la UAB pot 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>

8.4. 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
- Comissions d'Usuaris (Bar,Biblioteca/Laboratori NSB)

9. Diagrama de flux

