

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

INFORME DE REVISIÓ DEL PROCÉS:

PS02. Gestió de Serveis

DATA DE LA REVISIÓ 24/03/2025 – 31/07/2025

**RESPONSABLE DE LA REVISIÓ: Vicedeganat d'Economia, Infraestructures i Formació
Permanent**

Juliol 2025

1. Revisió del desenvolupament del procés (procediment)

En el curs 2023/2024 s'ha revisat el procés i s'ha constatat que ha funcionat correctament.

La revisió del procés s'ha produït seguint el previst en l'apartat "6. Revisió i millora" del propi procés.

S'ha afegit el següent input: PS02_Inp9. Pla Estratègic de la Facultat de Biociències.

D'altra banda, la Facultat de Biociències, seguint les Recomendaciones para un uso adecuado del lenguaje en las Universidades, aprovat pel Pleno de Políticas de Igualdad de Género a la seva sessió del 19 de juliol de 2024, ha creat una "Guia per un ús no sexista del llenguatge". A partir d'aquí s'han modificat alguns termes com poden ser, entre d'altres: Vicerectorat en lloc de vicerector/a; Vicedeganat en lloc de vicedegà/ana; Coordinació o persona coordinadora en lloc de coordinador/a; persona responsable en lloc de el/la responsable; personal docent o professorat en lloc de professor/a; alumnat, estudiantat o persones estudiants en lloc de l'estudiant; persones usuàries en lloc d'usuaris; etc.

A conseqüència dels canvis que hi ha hagut a l'Equip de Deganat, en el context de les darreres eleccions (febrer 2025), s'actualitzen les denominacions d'alguns Vicedegans.

Així mateix, a l'apartat "7. Indicadors" s'ha afegit una nova columna "Objectiu", per tal que aquest quedi marcat i visible al propi manual de cada procés.

El calendari que s'ha seguit per les reunions és:

- Una primera reunió el 24 de març de 2025 entre totes les persones propietàries i responsables dels processos.
- Comunicacions entre el Vicedeganat d'Economia, d'Infraestructures i Formació Permanent i la persona responsable de l'Administració de Centre de la Facultat entre els mesos de març i juliol de 2025.

La valoració que fem del funcionament de la Biblioteca de Ciència i Tecnologia (BCT) i del Servei d'Informàtica Distribuïda (SID) durant el curs acadèmic 2023/2024 és molt bona per a ambdós serveis. Hi ha una bona col·laboració i coordinació entre l'Equip de Deganat i les persones responsables d'aquests serveis, així com de la resta de membres dels seus equips. Tenim l'objectiu comú de garantir la qualitat del servei, la millora contínua i d'oferir noves prestacions que cobreixin les demandes i les necessitats actuals dels usuaris i de les usuàries.

D'altra banda, hem de tenir en compte un altre servei de gran importància per a l'alumnat, el Campus Virtual, que és una plataforma informàtica d'ús docent, basada en Moodle. El Campus Virtual proporciona un Entorn Virtual //d'Aprenentatge per donar suport als estudis presencials i vehicular els estudis no presencials.

La UAB treballa, impulsa i desenvolupa l'aplicació de les tecnologies de la informació i de la comunicació (TIC) per a tota la comunitat universitària. De manera contínua, s'estan preparant nous sistemes, plataformes i aplicacions de suport d'acord amb les necessitats de la nostra xarxa educativa. Una mostra d'això és la creació de la Comissió TIC 2029, integrada per personal acadèmic i PTGAS amb posicions diverses a l'organització, que està treballant per preveure i dissenyar les infraestructures de servei i de suport docent en la utilització de les TIC, per la qual cosa s'està portant a terme la detecció de necessitats de suport als processos docents en clau de digitalització i quines són les noves necessitats de suport.

La dinàmica de treball que s'ha portat a terme ha estat a través de reunions presencials o virtuals. El seguiment del SGIQ, a nivell general, s'ha tractat en algunes de les reunions de l'Equip de Deganat que es fan setmanalment, i, en concret, pel que fa a aquest procés, en les reunions que han estat necessàries tant amb el Vicedeganat d'Economia, d'Infraestructures i Formació Permanent, com amb la persona responsable de la Gestió de Qualitat del Centre. Les comunicacions s'han realitzat entre els mesos de gener i maig de 2025.

2. Revisió i valoració dels indicadors del procés

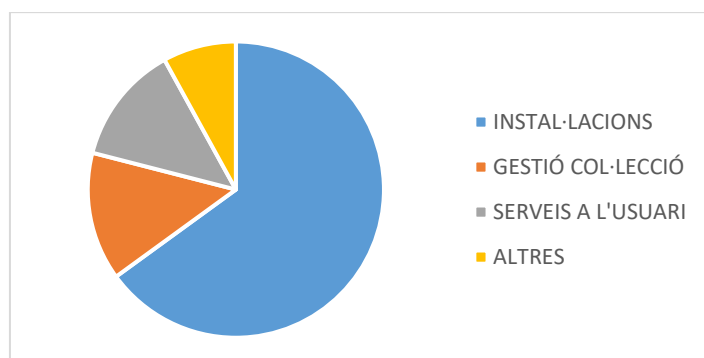
- **PS02_Ind01. Nombre de queixes i de suggeriments rebuts relacionats amb els serveis**

Tant la Biblioteca de Ciència i Tecnologia (BCT) com el Servei d'Informàtica Distribuïda (SID), estan molt ben valorats per totes les persones usuàries, ja que pràcticament no hi ha queixes pels serveis prestats presentades ja sigui a través del Servei OPINA UAB, a les comissions de persones usuàries, a les comissions de docència...

En el cas de les biblioteques, i en el marc del sistema de gestió de la qualitat de l'ISO 9001, el Servei realitza periòdicament (cada 3 anys) enquestes per mesurar el grau de satisfacció de les persones usuàries respecte a les seves prestacions. En aquest enllaç es pot consultar l'última enquesta que es va fer al 2022.

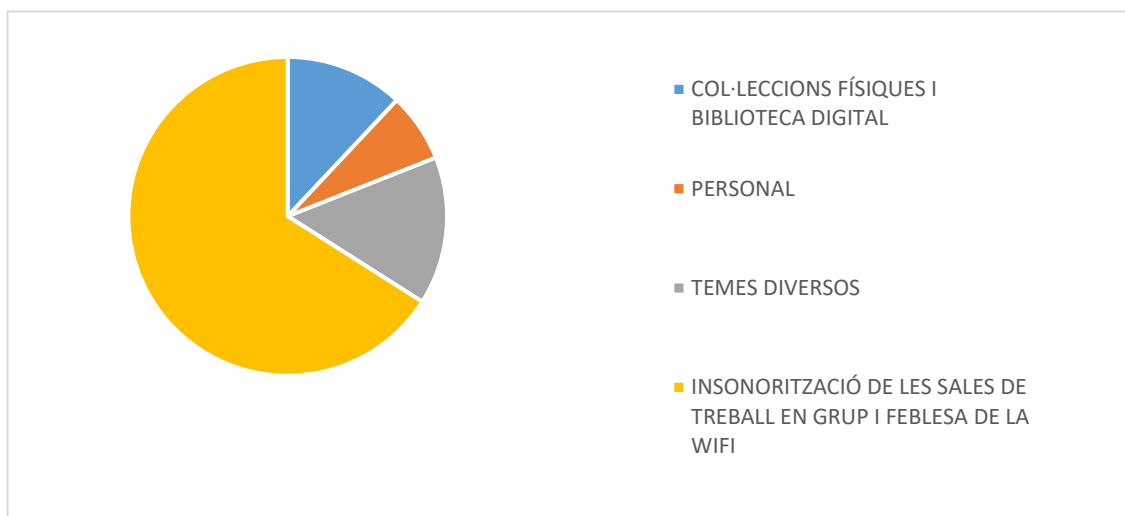
En aquest informe, en general, totes les aportacions són força positives, ja que hi ha molts més suggeriments (731) que no pas queixes (155) i un nombre prou significatiu de felicitacions (92) pel servei que ofereixen les biblioteques.

Pel que fa als **suggeriments** fan referència a les instal·lacions (65%), amb propostes que demanen disposar de més tipus diferenciats d'espais i que s'optimitzi la seva confortabilitat dotant-los de més endolls, més insonorització, una wifi més potent i una temperatura més adequada. En segon lloc, diversos aspectes de la gestió de col·lecció, tant física com virtual (14%) amb alguns suggeriments concrets sobre mancances de fons i sobre l'accés de la informació al catàleg. En tercer lloc, els suggeriments aborden diversos temes relacionats amb els serveis (assessorament, formació, difusió, horaris, préstec...) (13%). La resta de suggeriments (8%) incideixen en temes diversos com el menjar i el beure o els serveis de fotocòpies.

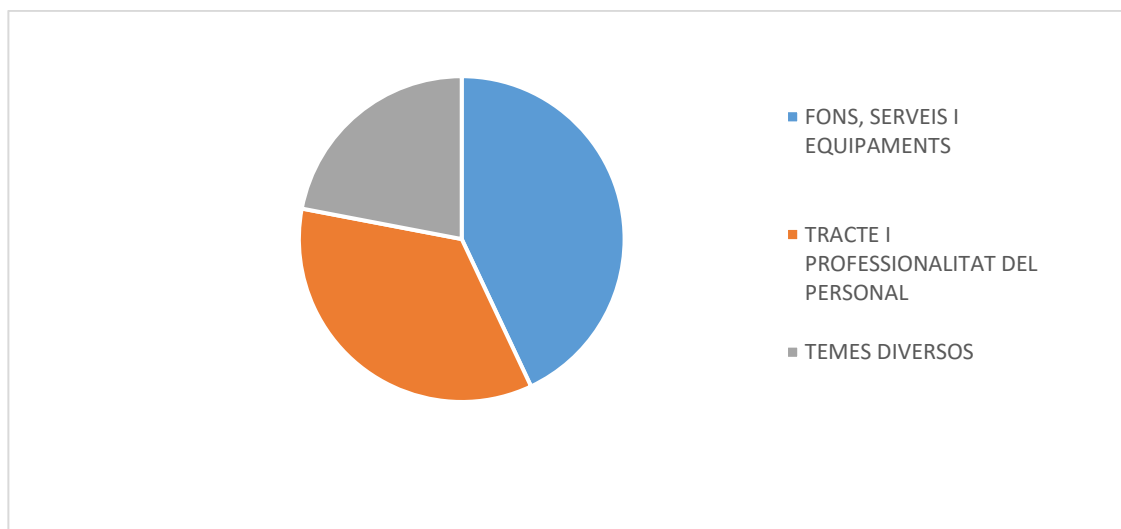


En relació amb les **queixes**, són sobre la insonorització de les sales de treball en grup i la feblesa de la wifi. Un 12% de les queixes té a veure amb les col·leccions físiques i la

biblioteca digital, un 7% són queixes en relació amb el personal i el 15% sobre temes diversos.



Finalment, pel que fa a les **felicitations**, el 43% fan referència a la globalitat dels fons, els serveis i equipaments, sigui del conjunt de les biblioteques o d'una biblioteca en particular, el 35% són felicitacions i agraïments sobre el tracte i professionalitat del personal i el 22% sobre temes diversos.



En relació amb el funcionament de la wifi, tant des de la biblioteca com des de la Facultat i del SID s'ha fet un esforç per renovar l'equipament i millorar les instal·lacions d'aquest servei i de la resta de l'edifici. S'ha ampliat el nombre d'antenes wifi de la biblioteca passant de 5 a 7 durant el 2023 – 2024, però a la finalització del curs 2024 – 2025 hem passat a tenir 10. Les ja existents, és a dir 5 antenes, també s'han canviat a la nova tecnologia. També s'han dut a terme accions de millora de la climatització i dels diferents espais de la biblioteca.

CURS	2022/2023	2023/2024	2024/2025
------	-----------	-----------	-----------

Antenes Wifi	5	7	10
--------------	---	---	----

Pel que fa als horaris, el Servei de Biblioteques de la UAB actualment ofereix una Sala d'estudi a la Biblioteca de Ciències Socials, que està oberta 24 h tots els dies de l'any, de dilluns a diumenge (amb excepcions en períodes especials). També, hi ha una altra sala d'estudi a la Plaça Cívica oberta de dilluns a divendres de 9.00 a 21.00 h, amb taules d'estudi, connexió a la xarxa wifi i endolls per a portàtils.

La Facultat de Biociències, per donar resposta a la manca d'horaris fora dels habituals de la Biblioteca, en períodes d'exàmens finals (gener-febrer i juny-juliol), s'ofereix com a sala d'estudis, per la qual cosa amplia l'horari de tancament i obertura de l'Edifici C de les 21.00 a la 1.00 en dies laborables i de les 9.00 a les 1.00 en caps de setmana i festius.

En relació amb el SID, hi ha hagut un increment de la participació i del suport del personal tècnic en projectes de la Facultat. L'automatització del càlcul del pressupost, el seguiment de l'entrega dels certificats de seguretat als laboratoris, el seguiment de l'ocupació real de les aules o la confirmació d'assistència a l'Acte de Graduació són alguns exemples de les aplicacions de suport que s'han generat.

La reactivació de la Comissió de persones usuàries del SID el 2018, va ser molt ben valorada per totes elles (PDI, PTGAS i alumnat), ja que ha permès tenir un espai per analitzar i vehicular les propostes, els suggeriments i les demandes d'aquestes persones.

- **PS02_Ind02. L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquestes sobre el grau de satisfacció de les persones egresades)**

Grau	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Biologia	4,00	3,73	4,17	3,95	3,89	SD
Biologia Ambiental	3,89	3,57	3,73	3,96	3,47	SD
Bioquímica	4,07	3,64	NA	4,18	4,23	SD
Biotecnologia	3,77	4,17	4,20	4,39	4,00	SD
Ciències Biomèdiques	4,12	4,09	4,00	4,00	4,40	SD
Genètica	3,71	4,40	4,00	4,33	4,60	SD
Microbiologia	4,11	4,36	4,40	4,19	4,16	SD
Graus Biociències	3,99	4,01	3,96	4,15	4,11	SD
Graus UAB	3,72	3,78	3,67	3,97	4,05	SD

SD - Sense dades

En el moment de tancar la revisió no es disposa dels resultats de les enquestes de persones titulades del curs acadèmic 2023/2024.

Aquest indicador es troba a l'Enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones egresades de la UAB, a l'afirmació "L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge". Al curs 2018/2019, la valoració va ser de 4,01, sent la mitjana de la UAB de 3,78; i al curs 2019/2020 de 3,96, superior al del valor mitjà de la UAB de 3,67, i aquesta valoració ha continuat augmentant en els cursos 2020/2021, 2021/2022 amb puntuacions de 4,06 i 4,15, respectivament i es manté en el rang alt superant el valor de 4 sobre 5 en 2022/2023 (en tots els casos per sobre de la global de la UAB). Com podem observar, les valoracions per titulacions pateixen petites oscil·lacions, però són un reflex de la valoració

global. Respecte a la valoració per part dels diferents graus, el Grau en Biologia Ambiental és el que menys el valora com a eina per a l'aprenentatge, i el Grau en Ciències Biomèdiques el que més positivament el valora. Interpretem que possiblement estaria relacionat amb les diferents tipologies de les assignatures de Biologia Ambiental amb molt treball de camp.

Pel curs 2023/2024 no es disposa de les dades publicades en el moment de realitzar la revisió del procés.

- **PS02_Ind03 Els recursos facilitats pels serveis de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats (Enquestes sobre el grau de satisfacció de les persones egresades)**

Grau	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2021/2022	2022/2023	2023/2024
Biologia	4,45	4,27	4,25	4,05	4,22	SD
Biologia Ambiental	3,89	4,00	3,97	4,07	4,14	SD
Bioquímica	4,07	3,73	--	4,09	4,15	SD
Biotecnologia	4,00	4,39	3,70	4,08	4,26	SD
Ciències Biomèdiques	4,28	3,91	4,67	4,04	4,33	SD
Genètica	4,29	4,20	3,80	4,25	4,20	SD
Microbiologia	4,33	4,00	4,40	4,29	4,08	SD
Graus Biociències	4,19	4,11	4,04	4,12	4,20	SD
Graus UAB	3,97	3,89	3,86	4,05	4,06	SD

SD - Sense dades

En el moment de tancar la revisió no es disposa dels resultats de les enquestes de persones titulades del curs acadèmic 2023/2024

Aquest indicador també es troba a l'enquesta sobre el grau de satisfacció de les persones egresades de la UAB, a l'afirmació "Els recursos facilitats pels serveis de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats". Als cursos 2020/2021, 2021/2022 i 2022/2023 ha sigut de 4,29, 4,12 i 4,20, respectivament (mentre la mitjana de la UAB és de 3,93, 4,05 i 4,06). Com podem observar, les valoracions de l'alumnat sempre han estat per sobre del 3,50 i han anat augmentant progressivament fins a situar-se en valors superiors a 4. Tots els graus fan una elevada valoració d'aquests recursos, situant-se en valoracions al voltant de 4 punts sobre 5.

El curs 2023/2024 no es disposa de les dades publicades en el moment de realitzar la revisió del procés.

3. Pla de millora

Codi Proposta	Estàndard	Origen	Diagnòstic	Objectiu específic	Acció proposada	Responsable	Inici	Final	Estat	Observacions
209- FB.FAC.PS02.2022_ 2023.SGIQ	1. Qualitat del Programa formatiu	Revisió del SGIQ 22/23	L'elaboració i la gestió dels horaris acadèmics de les diferents titulacions recau en els coordinadors de titulacions i responsables de laboratoris docents. No compten amb una eina informàtica especialitzada. Caldria disposar d'una eina informàtica especialitzada que faciliti l'elaboració de calendaris, compartint les dades vives amb la gestió acadèmica i els tècnics de gestió de laboratoris.	Disposar d'una eina informatitzada adequada per a l'elaboració de calendaris de titulacions	Informar d'aquesta necessitat als responsables de les TIC i d'Organització de la UAB i col·laborar com a centre pilot en la implementació d'aquesta eina.	Vicedeganat d'Economia, d'Infraestructures Formació Permanent	06/05/2024	15/12/2027	En procés	Sol·licitud presentada a la Convocatòria de Necessitats de Transformació Digital 2024 i autoritzada per la Comissió d'Economia i Organització (22 de febrer de 2024).