

MANUAL DE PROCESSOS
DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT

Procés PS03a. 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
1.0	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ UAB
2.0	Maig 2014	Adaptació processos a Escola d'Enginyeria
3.0	Juny 2017	Revisió SGIQ de l'Escola d'Enginyeria
4.0	Desembre 2020	Segona revisió – Acreditació de l'Escola d'Enginyeria
5.0	Febrer 2023	Actualització del SGIQ de l'Escola d'Enginyeria

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Director de l'Escola	Junta Permanent	Juliol 2014
Director de l'Escola	Junta Permanent	Juny 2017
Sots-director d'Economia, Infraestructures i Territori	Junta Permanent	Febrer 2021
Sots-directora d'Economia, Espais i Qualitat	Junta Permanent	Març 2023

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què l'Escola d'Enginyeria defineix els seus serveis en relació amb els seus programes formatius, planifica la posada en marxa dels serveis 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 tenen presència física a la l'Escola (Gestió Acadèmica i de Serveis) i amb els que es coordina per oferir serveis al seu alumnat, professorat i PAS (Servei de Biblioteques, Direcció TIC i Campus Virtual).

3. Propietat del procés

Propietat: La Sots-direcció d'Economia, Espais i Qualitat de l'Escola d'Enginyeria 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 i de donar suport en la detecció de punts febles, en les propostes de millores i en la revisió periòdica del procés. Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran a la Gerència des de l'Administració de l'Escola d'Enginyeria.

En el cas del Servei de Biblioteques i del Servei d'Informàtica que són coordinats i dirigits per altres àmbits de la UAB, l'Administració de Centre es coordina amb aquests àmbits per gestionar les activitats que es descriuen en aquest procés. Des de la secretaria de l'Administració de Centre es dona el suport a les gestions de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (inputs)

PS03a-IP01: Pla Estratègic 2018-2030 de la UAB
PS03-IP02: Pla Estratègic del Centre (programa electoral de l'Equip de Direcció)
PS03a-IP03: Pla Estratègic Servei de Biblioteques
PS03a-IP04: Carta de serveis del Servei de Biblioteques
PS03a-IP05: Serveis per a usuaris amb discapacitat i/o necessitats educatives específiques (Servei de Biblioteques)
PS03a-IP06: Portfoli de projectes TIC
PS03a-IP07: Serveis del Servei d'Informàtica UAB
PS03a-IP08: Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat UAB
PS03a-IP09: II Pla d'Acció discapacitat i inclusió
PS03a-IP10: Programa Tutorsport. Servei d'Activitat Física UAB

5. Documentació generada (outputs)

Documentació	Ubicació	Gestor/a
PS03a-OP01: Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (Comissió d'Economia i Infraestructures, Junta Permanent i Junta d'Escola)	Espai OneDrive de l'Escola	Secretaria de l'Escola
PS03a-OP02: Actes de la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca de Ciència i Tecnologia	Espai OneDrive de l'Escola	Secretaria de l'Escola
PS03a-OP03: Actes de la Comissió d'Usuaris TIC	Espai OneDrive de l'Escola	Secretaria de l'Escola

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.

L'Escola d'Enginyeria, a través de la seva participació i presència en les Comissions d'Usuaris, participa activament en la revisió i la millora del serveis prestats i també dels derivats de les instal·lacions que ocupen.

7. Indicadors

Codi	Indicadors	Fita	Ubicació	Gestor/a
PS03a-IND01	Nombre de queixes relacionades amb Infraestructura Informàtica i xarxes de l'Escola d'Enginyeria	Mantenir en 0 i 3 queixes	Canal Opina	Administració de Centre
PS03a-IND02	L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels titulats i titulades)	Mantenir >3 en la valoració de l'enquesta (grau de satisfacció de les persones titulades – Escala 0-5)	Espai enquestes OneDrive	Gestor/a de Qualitat
PS03a-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 titulats i titulades)	Mantenir > 3 en la valoració de l'enquesta (grau de satisfacció de les persones titulades – Escala 0-5)	Espai enquestes OneDrive	Gestor/a de Qualitat

8. Desenvolupament del procés

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 de biblioteca, els serveis informàtics, el Campus Virtual i la Gestió Acadèmica i de Serveis de l'Escola d'Enginyeria.

8.1.1. Biblioteques

L'Escola d'Enginyeria compta amb la Biblioteca de Ciència i Tecnologia (compartida amb la Facultat de Ciències i la Facultat de Biociències), ubicada a l'edifici C, que forma part del Servei de Biblioteques de la UAB. La responsabilitat de les instal·lacions de la Biblioteca de Ciència i Tecnologia és de l'Administració de Ciències i de Biociències. La gestió d'aquesta biblioteca es fa conjuntament entre les administracions dels Centres (Ciències, Biociències i Escola d'Enginyeria), el coordinador de les biblioteques i la Cap de la Biblioteca.

La Biblioteca té una comissió d'usuaris en la qual l'Escola està representada per la direcció, l'administració i les direccions dels diferents departaments.

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 les persones usuàries. 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 i de les usuàries 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 PAS de l'Escola.

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 l'Escola 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.

A nivell d'Escola, la Direcció de TIC, té com a interlocutor el Servei d'Informàtica de l'Escola d'Enginyeria (SIEE). El SIEE s'encarrega del suport a la docència, del programari, de les aules d'informàtica i del wifi.

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 [SIEE](#).

Revisió i millora

El Servei d'Informàtica disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de l'Escola en matèria informàtica.

També disposa del 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 alumnat, personal d'administració i serveis i professorat. Alumnat i professorat tenen accés directe a les assignatures que imparteixen o de les quals estan matriculats des de les seves corresponents Intranets. El personal d'administració i serveis té accés a l'Aula d'Autoaprenentatge (Moodle), per àmbits competencials segons el seu lloc de treball.

La realització de cursos de formació en modalitat virtual es realitza també tant per al professorat com per al personal d'administració i serveis, mitjançant aquesta plataforma.

L'Àrea de Planificació de Sistemes de Informació (APSI) és qui gestiona el Campus Virtual i disposa d'un portal propi al qual es pot accedir des del canal [Canaltic](#).

Revisió i millora

El Campus Virtual disposa d'un enllaç directe de consultes ([Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació - UAB Barcelona](#)) i una adreça per gestiona les incidències de totes les persones usuàries per correu electrònic (cas@uab.cat) o bé telefònicament.

8.1.4. Gestió Acadèmica i de Serveis

La Gestió Acadèmica i de Serveis de l'Escola d'Enginyeria ofereix suport logístic a qualsevol membre de la comunitat universitària i al públic en general. Dona assistència a les activitats del centre (docència, conferències, actes públics,...) i ofereix informació sobre aules i altres dependències del centre, horaris d'activitats, dubtes o aclariments sobre temes generals relacionats amb el centre, etc.

A més a més, lliuren material informatiu per la matrícula, fan el control dels panells informatius del centre, atenen emergències i presten ajut en general, com es pot consultar a la seva pàgina web.

8.1.5. Altres serveis

Els serveis addicionals oferts centralitzadament per la UAB als membres de l'Escola d'Enginyeria 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

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 molt directament sobre els estudiants i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència a les titulacions de l'Escola d'Enginyeria.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, PDI i PAS	Com a informadors/es al Servei OPINA UAB per a la gestió de les queixes, els suggeriments i felicitacions. Debat en les comissions delegades i a la Junta Permanent i d'Escola. Debat en les comissions d'usuaris de la biblioteca. En les reunions de la Comissió d'Economia i Infraestructura

8.3. Informació pública

Els serveis es poden consultar al [web de l'Escola](#) 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 d'Escola, Junta Permanent i Comissió d'Economia i Infraestructura
- Comissions d'Usuaris

9. Diagrama de flux

