

# UAB

## Universitat Autònoma de Barcelona

FACULTAT DE CIÈNCIES  
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE  
QUALITAT

Procés PS4.05. 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			ELABORACIÓ		
Versió	Data	Motiu de modificació	Responsable de l'elaboració	Òrgan d'aprovació	Data d'aprovació
0	2010	Disseny inicial del SGIQ	Equip de Govern (Rectorat)	Equip de Govern	26/04/2010
2	Novembre 2018	Actualització	Administrador/a de Centre	Junta Permanent	15/11/2018
3	Febrer a abril 2020	Actualització	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau	Junta Permanent	07/10/2021
4	Octubre a desembre 2021	Actualització	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau	Junta Permanent	10/02/2022
5	Maig 2022	Actualització	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau	Junta Permanent	20/07/2022
6	Febrer a maig 2023	Actualització	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau	Junta Permanent	06/06/2022
7	Febrer a maig 2024	Actualització	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau	Junta Permanent	22/05/2024

## 1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Ciències organitza la seva relació amb els serveis centralitzats de la UAB que es troben a l'Edifici C i que donen suport a la docència de la Facultat i a tota la seva comunitat.

Aquests serveis són:

- Servei de Biblioteca (Biblioteca de Ciència i Tecnologia - BCT)
- Servei d'Informàtica Distribuïda (SID)

## 2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és d'aplicació a totes les titulacions de la Facultat de Ciències així com a tota la seva comunitat (PTGAS, PDI i Alumnat). Cal remarcar que tots aquests serveis són serveis centralitzats de la Universitat i no són responsabilitat directa de la Facultat. La Facultat participa, però, en les Comissions d'Usuaris i Usuàries dels serveis. A més, aquests serveis donen suport a dos o fins i tot tres centres de la UAB: la Biblioteca és compartida amb la Facultat de Biociències i l'Escola d'Enginyeria, i, pel que fa al SID, és un servei compartit amb la Facultat de Biociències. El procés se centrarà principalment en els dos serveis que donen suport a l'àmbit de la docència: la Biblioteca de Ciència i Tecnologia (BCT) i el Servei d'Informàtica Distribuïda (SID).

## 3. Propietat del procés

El vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau és el propietari d'aquest procés i vetllarà per la supervisió i el seu desenvolupament i proposarà accions de millora a l'Equip de Deganat de la Facultat de Ciències.

L'administradora de Centre és responsable de la gestió de les activitats que es descriuen en aquest procés.

## 4. Documentació associada (inputs)

PS4.05_Inp1. <a href="#">Pla estratègic de la Facultat de Ciències</a>
PS4.05_Inp2. <a href="#">Pressupost de la Facultat de Ciències</a>
PS4.05_Inp3. Informe anual de gestió de suggeriments, queixes i felicitacions de la Facultat

## 5. Documentació generada (outputs)

Outputs	Ubicació	Gestor/a
PS4.05_Out1. Actes de les Comissions d'Usuaris i Usuàries dels Serveis	Arxiu dels propis serveis	Responsables dels serveis
PS4.05_Out2. Liquidació del pressupost de funcionament de la Facultat de Ciències	Arxiu del Deganat	Vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau
PS4.05_Out3. Llistat d'oferta de formació de la BCT en gestió de dades i d'informació		Vicedegana d'Afers Acadèmics de Grau

## 6. Revisió i millora

El procés es revisarà anualment en funció dels resultats obtinguts a cada curs acadèmic. La responsabilitat sobre la revisió periòdica, així com de la implementació de propostes de millora, recau en el vicedegà d'Economia i d'Afers Acadèmics de Postgrau, amb la col·laboració de l'administradora de Centre.

Es revisaran fonamentalment els aspectes següents:

- El funcionament i membres de les Comissions d'Usuaris i Usuàries.
- La implementació de les millores proposades.

## 7. Indicadors

Indicadors	Objectiu	Ubicació	Gestor/a
PS4.05_Ind01. Els recursos facilitats pels serveis de biblioteca i de suport a la docència han respost a les meves necessitats (Enquesta sobre el grau de satisfacció dels egressats i de les egressades de la UAB)	≥3,5	<a href="#">Web de Qualitat de la UAB</a>	Gestora de Qualitat
PS4.05_Ind02. L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquesta sobre el grau de satisfacció dels egressats i de les egressades de la UAB)	≥3,5		

## 8. Desenvolupament del procés

Tot i que la Facultat no posseeix cap servei propi, disposa de serveis centralitzats de la UAB. El Deganat participa en el funcionament d'aquests serveis, ja sigui aportant part del seu pressupost, com a participant a les Comissions d'Usuaris i Usuàries que vetllen pel correcte funcionament dels mateixos, i que tenen lloc com a mínim un cop l'any.

### 8.1. Contribució econòmica

La Facultat de Ciències, juntament amb els altres centres implicats, participen del pressupost de funcionament i manteniment de dos dels serveis UAB presents a la Facultat: la BCT i el SID. Cada any, del pressupost global de funcionament de la Facultat, es destina aproximadament un 5% a la Biblioteca de Ciència i Tecnologia i un 3,5% al Servei d'Informàtica Distribuïda (SID).

### 8.2. Descripció i gestió dels serveis

La UAB ofereix a la comunitat universitària un nombre elevat de serveis, entre els quals destaquem els següents, atesa la seva vinculació amb la docència, la recerca i la vida diària de la Facultat de Ciències.

### **8.2.1. Biblioteca de Ciència i Tecnologia (BCT)**

La Biblioteca de Ciència i Tecnologia forma part del Servei de Biblioteques de la UAB. La política de Qualitat del Servei de Biblioteques és la d'aconseguir la satisfacció de les necessitats dels seus usuaris d'acord amb els objectius i els paràmetres establerts en la seva Carta de Serveis, en les millors condicions d'eficiència i eficàcia. Aquesta carta de serveis és un compromís formal per garantir la prestació d'aquests serveis amb un nivell alt de qualitat. Regularment fan el seguiment dels indicadors de qualitat i ens sotmetem a auditories i a controls interns i externs.

Per donar suport a l'estudi, a la docència, a la recerca i a la transferència de coneixements, les biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona disposen d'una dotació important de recursos documentals i d'altres materials i d'un personal qualificat.

La Facultat de Ciències compta amb la Biblioteca de Ciència i Tecnologia, compartida amb la Facultat de Biociències i l'Escola d'Enginyeria, que està ubicada a la torre C0, de l'Edifici C. Tot i que no depèn de la Facultat, la gestió de les instal·lacions de la Biblioteca recauen sobre l'Administració de Ciències i de Biociències.

Tant la Facultat de Ciències com la de Biociències i l'Escola d'Enginyeria formen part de la Comissió d'Usuaris i Usuàries de la Biblioteca i la presideixen de manera alternada. Els tres centres, per tant, formen part de l'òrgan participatiu i vinculant del funcionament d'aquest servei.

La Biblioteca, a més d'aportar els espais i la documentació necessària per al correcte desenvolupament de la docència, l'estudi i la recerca, posa a disposició de l'alumnat tota la bibliografia recomanada a les guies docents de totes les titulacions de la Facultat. Addicionalment, disposa d'una sèrie de propostes de formació referents a la gestió de la informació, que es promocionen des del Deganat, a tot l'alumnat i el professorat de la Facultat.

La web de la UAB, així com la de la Facultat, contenen informació exhaustiva sobre les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

### **8.2.2. Servei d'informàtica distribuïda SID**

La Direcció de TIC de la UAB gestiona els sistemes informàtics i les xarxes de comunicacions i dades de la Universitat, posant-los al servei del professorat, de l'alumnat i del PTGAS. La Direcció de TIC es complementa amb el Servei d'Informàtica Distribuïda (SID) a la Facultat, servei que comparteix amb la Facultat de Biociències. La responsabilitat del manteniment de les instal·lacions informàtiques de les facultats de Ciències i de Biociències recau en l'administradora de Centre.

Les facultats de Ciències i Biociències formen part de la Comissió d'Usuaris i Usuàries i alternen la seva presidència. En aquesta comissió es presenten anualment les actuacions fetes al llarg del curs. També es decideixen les actuacions a emprendre, tant de qüestions relacionades amb el programari, maquinari i de suport als usuaris i es recullen les propostes de millora dels diferents àmbits amb la finalitat de millorar la prestació del servei.

El portal de la UAB conté informació exhaustiva sobre el [Servei d'Informàtica](#) de la UAB i el seu funcionament. Per trobar informació més específica es pot consultar la web del [SID de Ciències i Biociències](#).

### 8.2.3. Altres serveis UAB

La UAB ofereix altres serveis centrals addicionals als membres de la Facultat de Ciències, com són:

- Servei de Publicacions
- Serveis per a Persones amb Necessitats Especials (PIUNE)
- Fundació Autònoma Solidària
- Servei d'Ocupabilitat
- Servei de Llengües
- Servei d'Activitat Física
- Servei Assistencial de Salut
- Servei de Reprografia
- Servei de Psicologia i Logopèdia
- UAB Open Labs

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.

### 8.3. Revisió i millora

Tot i que els diferents serveis de la UAB disposen d'una recollida pròpia d'incidències i d'una revisió periòdica, les facultats de Ciències, Biociències, i l'Escola d'Enginyeria si escau, participen en les Comissions d'Usuaris i Usuàries, jugant un paper actiu en la revisió i millora del serveis prestats i/o de les instal·lacions que ocupen i ofereixen a la comunitat.

A tall d'exemple, el Servei de Biblioteques de la UAB realitza cada 3 anys una enquesta a tota la comunitat universitària per tal d'avaluar la satisfacció dels seus usuaris i les seves usuàries.

El Servei de Biblioteques participa en l'elaboració del Pla estratègic de recerca i transferència desenvolupant el programa d'actuacions de l'esmentat Servei.

De la mateixa manera, el SID de Ciències i Biociències disposa d'una adreça de correu institucional per rebre consultes i incidències que permeten, conjuntament amb les propostes sorgides de la Comissió d'Usuaris i Usuàries, revisar les necessitats de la Facultat de Ciències en matèria informàtica.

### 8.4. Participació dels grups d'interès

Les activitats que es desenvolupen en aquest procediment incideixen fonamentalment en el bon funcionament de les titulacions i de la vida diària de la comunitat. Per tant, repercuteixen molt directament, en l'alumnat, el professorat i el PTGAS de la Facultat.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat, professorat i PTGAS	Com a informadors/es a l'aplicació OPINA (queixes, suggeriments i felicitacions) Debat en Junta Permanent per participació i distribució de pressupostos de la Facultat Participació a les Comissions d'Usuaris i Usuàries

PTGAS	Són els/les principals executors/es de les activitats i els serveis propis d'aquest procés
Equip de Deganat de la Facultat de Ciències, equips de direcció dels departaments i instituts i alumnat	Participació a les Comissions d'Usuaris i Usuàries

### 8.5. Retiment de comptes

La rendició de comptes interna a la Facultat de Ciències es fa bàsicament a través de la liquidació del pressupost i el tancament comptable de l'any anterior, que es presenta per a la seva aprovació a la Junta Permanent de la Facultat, així com a l'informe de gestió del degà que es presenta a la Junta de Facultat i a la Junta Permanent, si és que hi ha qüestions que afecten a aquests serveis.

## 9. Diagrama de flux

