

FACULTAT DE TRADUCCIÓ I D'INTERPRETACIÓ

MANUAL DE PROCESSOS
DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT
(SGIQ)

Procés PS03 (b). Gestió de serveis

1. Objectiu
2. Àmbit d'aplicació
3. Responsabilitat del procés
4. Documentació associada (*inputs*)
5. Documentació generada (*outputs*)
6. Revisió i millora
7. Indicadors
8. Desenvolupament del procés
9. Diagrama de flux

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Data	Motiu de modificació
00	Març 2010	Creació en el marc del SGIQ UAB
01	Setembre 2016	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
02	Febrer 2018	Revisió i modificació del procés
03	Juny 2020	Actualització
04	Març 2022	Actualització
05	Gener 2023	Actualització
06	Maig 2024	Actualització

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Degà o degana	COAT	30-05-2024

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat de Traducció i d'Interpretació defineix les seves necessitats de serveis en relació amb els seus programes formatius, planifica l'adquisició o la posada en marxa dels diferents serveis, i gestiona aquests serveis.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest procés és aplicable a totes les titulacions oficials que s'imparteixen a la Facultat. Tot i que la UAB disposa d'un gran nombre de serveis en aquest procés, només ens centrarem en els serveis que depenen orgànicament de la Facultat de Traducció i Interpretació i el servei de Biblioteca d'Humanitats, atès que la Facultat forma part de la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca d'Humanitats.

3. Responsabilitat del procés

Responsable: el degà o degana, que vetlla per la supervisió i el seguiment del seu desenvolupament a la Facultat i proposa accions de millora.

Responsable de gestió: l'administrador o administradora de centre és la responsable de la gestió de les activitats que es despleguen en el procés.

Les propostes de millora que afectin el procés marc es comunicaran al gerent.

4. Documentació associada (*inputs*)

<u>Pla estratègic UAB 2019-2030</u>
<u>Política de Qualitat FTI</u>
<u>Pla Estratègic Servei de Biblioteques</u>
<u>Carta de serveis. Servei de Biblioteques</u>
<u>Serveis per a usuaris amb discapacitat i/o necessitats educatives específiques (Servei de Biblioteques)</u>
<u>Serveis de la Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació de la UAB</u>
<u>Carta de serveis de la Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació</u>
<u>II Pla d'Acció discapacitat i inclusió</u>
<u>Programa Tutorsport. Servei d'Activitat Física UAB</u>
<u>Enquestes de satisfacció dels titulats</u>

5. Documentació generada (*outputs*)

Documentació	Ubicació	Gestor
Actes de les reunions dels òrgans de govern de la Facultat, en especial la Junta i la Comissió d'Economia i Serveis	Arxiu digital del deganat / Intranet de la UAB	Secretaria de deganat i, en el cas d'òrgans relacionats amb la qualitat, gestor o gestora de qualitat
Actes de les comissions d'usuaris de la Biblioteca d'Humanitats	Arxiu de la Biblioteca	Cap de la Biblioteca

Documentació relativa a la reserva d'espais puntuals i canvis a l'aulari	Arxiu Gestió Acadèmica i de Serveis (Sigma-GERES)	Gestió Acadèmica i de Serveis
Documentació relativa a la gestió de claus i préstec de material informàtic	Arxiu Gestió Acadèmica i de Serveis (GESLIPI)	Gestió Acadèmica i de Serveis

6. Revisió i millora

El procés es revisa anualment en vista dels resultats obtinguts en cada curs acadèmic. La responsabilitat de l'esmentada revisió, com també de la implantació de les propostes de millora, recau en l'administrador o administradora de centre.

Es revisen fonamentalment els aspectes següents:

- Funcionament dels circuits d'organització del procés.
- Funcionament de les aplicacions corporatives de gestió.
- Funcionament de la gestió dels serveis.
- Implementació de les millores.

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestor
PS03B-IND01	Nombre de queixes, suggeriments i felicitacions relacionats amb els serveis recollits a través del Servei OPINA UAB (o canals secundaris establerts al PS05).	Aplicatiu OPINA	Administrador o administradora de centre
PS03B-IND02	Nombre de consultes i incidències sobre aspectes informàtics i multimèdia, recollides a l'eina corporativa (JIRA)	Servei d'Informàtica	Responsable del SID
PS03B-IND03	Enquestes de satisfacció de titulats: valoracions relacionades amb els serveis	Arxiu digital del deganat	Gestor o gestora de qualitat
PS03B-IND04	Nombre de peticions de reserva puntual d'espais i canvis d'espais	Unitat de Xarxa	Gestió Acadèmica i de Serveis

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 de la Facultat.

8.1 Serveis

8.1.1 Gestió Acadèmica i de Serveis

És un servei integrat que inclou tota la Gestió Acadèmica (veure el PS04, Organització i Gestió Acadèmica) i l'àmbit de Serveis que és en el que es realitza tot el Suport Logístic de la Facultat i on es troba el Punt d'Informació.

L'àmbit de suport logístic dona suport al desenvolupament de les diferents activitats que s'organitzen a la Facultat, participa juntament amb la Unitat de programació Docent de la Gestió Acadèmica en la gestió dels espais de la Facultat, supervisa les actuacions logístiques, i fa la interlocució i el seguiment de les activitats de manteniment interrelacionant amb la Unitat d'Infraestructures i Manteniment dels serveis centrals, així com de les necessitats i planificació de neteja que s'executen a la Facultat.

Juntament amb el SID, té una participació activa en la detecció de necessitats vinculades a la gestió de l'aulari i el seu equipament, tal com s'estableix en el procés PS03a. Gestió de recursos

La Facultat compta amb una persona gestora de Serveis, que forma part de la comissió d'espais de la Facultat i, organitzativament, amb la figura de Cap del Servei Integrat de Gestió Acadèmica i de Serveis de la Facultat.

8.1.2. Servei d'Informàtica Distribuïda (SID)

Pel que fa a aquest Servei, la Universitat ha materialitzat recentment un canvi organitzatiu consistent a: agrupar serveis per territori, assignar de manera diferent la seva dependència.

En l'actualitat el Servei d'informàtica Distribuïda de Ciències de l'Educació i de Traducció i d'Interpretació és una entitat de la UAB, que depèn orgànicament de l'Administració de Centre i té dependència tècnica, funcional i operativa de la Direcció de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (DTIC), dins l'àmbit de l'Àrea de Planificació de Sistemes d'Informació (APSI).

L'APSI coordina el funcionament del SID i la interrelació amb les estructures territorials de la universitat, facilitant la implantació i la utilització dels sistemes d'informació i els recursos informàtics a tota la universitat.

El SID és un servei adreçat a les persones usuàries de la docència, la recerca i la gestió, l'objectiu principal del qual és atendre les necessitats d'assistència i suport informàtic i multimèdia del seu àmbit territorial. Aquest àmbit territorial inclou, entre d'altres, el suport a la Facultat de Traducció i d'Interpretació, estudiants, professorat i Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis.

Els serveis que ofereix el SID estan inclosos al catàleg de serveis, de la Carta de Serveis de la DTIC aprovada el 12 de desembre de 2023 per la Comissió de Qualitat de la UAB.

Dins d'aquest catàleg, cal destacar l'especificitat d'alguns serveis que és realitzen des del SID a la Facultat:

. Suport tècnic a les aules. El SID s'encarrega de vetllar pel correcte funcionament de l'equipament informàtic i multimèdia de les aules multimèdia, convencionals i d'espais més específics i diferencials de la resta, com ara les aules d'interpretació (úniques a la UAB). (Veure també apartat aules informatitzades del Catàleg)

.Suport tècnic als ordinadors en préstec a l'alumnat. El SID s'encarrega de la preparació i manteniment dels equips. El servei de préstec és de Facultat i està gestionat pel Suport Logístic de la Facultat.

.Suport tècnic a les videoconferències. La Facultat disposa d'espais adaptats amb sistemes fixes de càmera, de micros i de megafonia, i d'altres espais amb sistemes portàtils (càmeres web). L'ús d'aquest sistemes és tant per fer actes de Facultat, com per a la docència, les lectures de tesi, les reunions no presencials, etc. El SID s'encarrega de supervisar l'estat dels equips tecnològics, i del seu manteniment.

. Suport tècnic als actes. La Facultat disposa d'un aula amb equipament fixe d'enregistrament de vídeo i àudio que permet l'emissió en directe a altres espais de la Facultat i la retransmissió per diferents canals a internet. El SID dona suport informàtic i multimèdia per fer tant l'enregistrament como la retransmissió. Si l'acte requereix de traducció simultània, el SID s'encarrega prèviament, de mantenir, comprovar i fer la posta en marxa dels dispositius (pupitres d'intèrpret, receptors, emissors, etc.).

8.1.3 Biblioteques

La Facultat de Traducció i d'interpretació compta amb la Biblioteca d'Humanitats (compartida amb la Facultat de Filosofia i Lletres, la Facultat de Psicologia i la Facultat de Ciències de l'Educació). Al portal web de la UAB (<https://www.uab.cat/biblioteques/>) es troba una informació exhaustiva sobre les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

La Biblioteca, a més d'aportar la documentació necessària pel 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 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 professorat de la Facultat.

La Facultat forma part de la Comissió d'usuaris de la biblioteca.

8.1.4 Altres serveis

La UAB ofereix a la comunitat universitària un nombre elevat de serveis generals addicionals als especificats, amb els quals es coordinen puntualment els diferents responsables amb càrrecs de gestió a la Facultat:

- Serveis a persones amb necessitats específiques (ADUAB, PIUNE). Es coordinen amb la vicedegana d'Alumnat de la Facultat.
- Fundació Autònoma Solidària. Es coordinen amb la vicedegana d'Alumnat de la Facultat, si escau.
- Servei de Llengües. A la Facultat es difon aquest servei.
- Servei d'Activitat Física. A la Facultat es difon aquest servei.
- Servei Assistencial de Salut. A la Facultat es difon aquest servei.
- Servei de Restauració. La Facultat forma part de la Comissió d'usuaris del

Servei de Restauració que dona servei a la Facultat d Traducció i Interpretació

- Campus Virtual. A la Facultat es difon aquest servei.
- Servei d'Ocupabilitat. Es coordina amb el vicedegà de Professionalització.

8.2 Revisió i millora dels serveis

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

L'administradora o administradora de centre, amb el suport de l'equip de deganat, revisa anualment les activitats realitzades, detecta necessitats o incidències i proposa les millores que considera necessàries d'acord amb l'estratègia de la Facultat. En funció de la temàtica, aquestes necessitats o incidències es traslladen a la comissió d'usuaris corresponent o a la Comissió d'Economia i Serveis, delegada de la Junta. L'equip de deganat de la Facultat és el responsable d'impulsar la implantació de les mesures de millora.

La persona responsable del SID de la Facultat de Traducció i d'Interpretació col·labora amb el director de les TIC de la UAB en la implementació de les propostes de millora que puguin sorgir en el seu àmbit.

8.3 Participació dels grups d'interès

Les activitats que es desenvolupen en aquest procés incideixen fonamentalment en el bon funcionament de les titulacions i, per tant, incideixen molt directament en l'alumnat i el professorat encarregat d'impartir la docència a la Facultat de Traducció i d'Interpretació.

Grups d'interès	Forma de participació
Alumnat	Són els receptors directes (serveis) 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.
Equips 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, professorat i PTGAS	Debat en els fòrums de docència. Debat en la Junta de Facultat i la Junta Permanent. Debat en les comissions delegades de la Junta.

8.4 Informació pública

Els serveis de la UAB poden consultar-se públicament a través dels seus portals específics i a través del portal web de la UAB

<http://www.uab.cat/web/viure-el-campus/serveis-1345661544192.html>. Els serveis de la Facultat de Traducció i d'Interpretació es poden consultar al web de la Facultat: <http://www.uab.cat/traduccioninterpretacio>.

8.5 Rendició de comptes

La rendició de comptes als diferents col·lectius (PDI, PTGAS, alumnat) queda assegurada mitjançant la participació d'aquests als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat (PDI, PTGAS, alumnat),
- Comissions delegades de la Junta, en especial la Comissió d'Economia i Serveis.
- Fòrums de docència.
- Comissió d'usuaris (biblioteca i restauració).

9. Diagrama de flux

