

**FACULTAT D'ECONOMIA I EMPRESA
MANUAL DE PROCESSOS DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA
DE QUALITAT****Procés PS03. Gestió dels serveis****Índex**

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 modificació
01	Juliol 2010	Creació en el marc del SGIQ_UAB
02	Desembre 2014	Revisió procés general UAB. Implantació a la Facultat.
03	Gener 2015	Segona revisió. Modificació parcial.
04	Maig 2018	Tercera revisió. Modificació parcial.
05	Juny 2020	Quarta revisió. Modificació parcial.
06	Desembre 2021	Cinquena revisió (No es realitzen modificacions)
07	Març 2023	Sisena revisió (No es realitzen modificacions)
08	Maig 2024	Setena revisió. Modificació parcial

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Administrador/a de Centre Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell	Junta de Facultat	Gener 2015
Administrador/a de Centre Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell	Junta de Facultat	Març 2019

Vicedegà d'Estudiants i Comunicació i d'Economia i Serveis Administrador/a de Centre Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell	Junta de Facultat	Juliol 2020
Vicedegà d'Economia i Serveis Administrador/a de Centre Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell	Junta de Facultat	Juny 2022
Vicedegà d'Economia i Serveis Administrador/a de Centre Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell	Junta de Facultat	Juny 2023
Vicedegà d'Economia i Serveis Administrador/a de Centre Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell	Junta de Facultat	Juny 2024

1. Objectiu

L'objectiu d'aquest procés és establir la manera en què la Facultat d'Economia i Empresa (FEiE) defineix les seves necessitats de serveis en relació amb els seus programes formatius i en fa el seguiment.

2. Àmbit d'aplicació

La Facultat d'Economia i Empresa no té cap servei propi i específic de Facultat. 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 Facultat d'Economia i Empresa i amb els que la Facultat es coordina per oferir serveis al seu alumnat, professorat i PTGAS.

3. Propietat del procés

El propietari d'aquest procés és el vicedegà d'Economia i Serveis qui vetllarà per la supervisió i el seu desenvolupament així com proposarà accions de millora a l'Equip de Deganat de la FEiE.

L'Administrador/a de Centre i l'Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell són els responsables de la gestió de les activitats que es despleguen en el procés. Les propostes de millora que afectin el procés marc es gestionaran per mitjà de la convocatòria anual que aprova la Comissió d'Economia i Organització.

Els serveis objecte d'aquest procés són coordinats i dirigits per altres àmbits de la UAB: Servei de Biblioteques, Direcció TIC, etc. L'Administrador/a de Centre i l'Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell, es coordinen amb aquests àmbits per gestionar les activitats que es descriuen en aquest procés.

Des de les secretaries de les administracions es dona el suport a les gestions de les activitats que es despleguen en el procés.

4. Documentació associada (*inputs*)

PS03-IP01: Pla Estratègic 2018-2030
PS03-IP02: Pla Estratègic Servei de Biblioteques
PS03-IP03: Carta de serveis del Servei de Biblioteques
PS03-IP04: Serveis per a usuaris amb discapacitat i/o necessitats educatives específiques (Servei de Biblioteques)
PS03-IP05: Portfoli de projectes TIC
PS03-IP06: Serveis del Servei d'Informàtica UAB
PS03-IP07: Carta de serveis. Servei d'Ocupabilitat UAB
PS03-IP08: II Pla d'Acció discapacitat i inclusió
PS03-IP09: Programa Tutorsport. Servei d'Activitat Física UAB
PS04-IP10: Carta de serveis de la DTiC

5. Documentació generada (*outputs*)

Documentació	Ubicació	Gestió
PS03-OP01: Actes de les reunions dels òrgans de responsabilitat (Comissió d'Economia, Serveis i Infraestructures, Junta Permanent i Junta de Facultat)	OneDrive	Secretaria de Deganat
PS03-OP02: Actes de la Comissió d'Usuaris de a Biblioteca de Ciències Socials	Intranet del Servei de Biblioteques	Servei de Biblioteques

PS03-OP03: Actes de la Comissió d'Usuaris de la Biblioteca Universitària de Sabadell	Arxiu Administració de Serveis del Campus de Sabadell	Administrador/a de Serveis del Campus de Sabadell
PS03-OP04: Pressupost destinat a l'adquisició bibliogràfica (llibres, revistes, bases de dades, etc.) a la Biblioteca Universitària de Sabadell	Gestió Econòmica de la Facultat	Gestió Econòmica de la Facultat
PS03-OP05: Pressupost destinat a l'adquisició bibliogràfica (llibres, revistes, bases de dades, etc.) a la Biblioteca de Ciències Socials	Gestió Econòmica de la Facultat	Gestió Econòmica de la Facultat
PS03-OP06: Aportacions econòmiques de la Facultat al pressupost de funcionament de la Biblioteca Universitària de Sabadell	Gestió Econòmica de la Facultat	Gestió Econòmica de la Facultat
PS03-OP07: Aportacions econòmiques de la Facultat al pressupost de funcionament de la Biblioteca de Ciències Socials	Gestió Econòmica de la Facultat	Gestió Econòmica de la Facultat

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 d'Economia i Empresa (i també de la Facultat de Dret i la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia en el cas de la Biblioteca), a través de la seva participació i presidència de les comissions d'usuaris, participen activament en la revisió i millora dels serveis prestats.

7. Indicadors

Codi	Indicador	Ubicació	Gestió	Fites
PS03-Ind01	Nombre de queixes i suggeriments i felicitacions rebudes desglossades per serveis.	Aplicació OPINA/Arxius Biblioteca i SID's	Secretaria d'Administració (Bellaterra i Sabadell)	No superar les 10 queixes per curs
PS03-Ind02	Nombre d'accions de millora realitzades als SIDs de la Facultat (Bellaterra i Sabadell)	OneDrive SGIQ_ACBE LLATERRA_FEiE / Arxiu Administració de Serveis del Camus de Sabadell		Mínim una acció de millora a l'any
PS03-Ind03	L'ús del campus virtual ha facilitat el meu aprenentatge (Enquestes sobre el grau de satisfacció dels	OneDrive Qualitat / SGIQ_FEiE		Valoració per sobre de 3,5

	titulats i titulades)			
PS03-Ind04	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)			Valoració per sobre de 3,5

8. Desenvolupament del procés (procediment)

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 el Servei de Biblioteques (SdB), el Servei d'Informàtica (SI) i el Campus Virtual (CV).

8.1 Serveis

8.1.1. Servei de Biblioteques

La FEiE compta amb la Biblioteca de Ciències Socials (compartida amb la Facultat de Dret i la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia), ubicada a la torre B0 de l'edifici B i on també s'ubica el Centre de Documentació Europea (CDE). També compta amb la Biblioteca Universitària de Sabadell (BUS), ubicada al campus de Sabadell (compartida amb l'Escola d'Enginyeria). Ambdues formen part del Servei de Biblioteques de la UAB. Cadascuna de les biblioteques compta amb una persona responsable.

La responsabilitat d'alguns aspectes de les instal·lacions i la gestió de la Biblioteca de Ciències Socials, és de l'Administració de Dret i de Ciències Polítiques i de Sociologia i pel que fa a la BUS correspon a l'Administració de serveis del campus de Sabadell.

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 Servei de Biblioteques de la UAB disposa des de l'any 2000 de la certificació ISO 9001:2015. Des del 1997 han elaborat fins a 6 Plans Estratègics. Des d'aquest 2024 hem quedat inclosos en el Pla Estratègic Recerca 2024-2027. Com a complement a aquest estan elaborant un Pla d'Actuacions del Servei de Biblioteques.

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 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 PTGAS de la FEiE.

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 FEiE 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.

Per aconseguir aquests objectius la FEiE té com a interlocutor el SID de Ciències Socials i Campus Sabadell, que compta amb una persona responsable.

Per respondre a les necessitats dels usuaris, des de la Comissió d'Economia i Organització s'aprova anualment la Convocatòria per a la detecció i prioritització de necessitats de transformació digital de les facultats i escola.

La facultat presenta les seves peticions que són aprovades i prioritzades anualment, per part de la Comissió d'Economia i Organització.

Informació

El [portal UAB](#) conté informació exhaustiva sobre la DTiC de la UAB i el seu funcionament. Per trobar informació més específica es pot consultar al web del [SID de Ciències Socials](#).

Revisió i millora

El SID disposa d'una adreça de correu institucional pel campus de Bellaterra i una altra pel campus de Sabadell, que serveixen per rebre consultes i incidències. Així mateix, periòdicament es revisen les necessitats de la FEiE 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. 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 semipresencials de la UAB.

Informació

L'accés al Campus Virtual 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 Campus Virtual i disposa d'un portal propi al qual es pot accedir des de : <https://cv.uab.cat/>.

Revisió i millora

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

8.1.3 Servei d'Ocupabilitat

El Servei d'Ocupabilitat (SO) de la UAB ofereix diferents serveis a l'alumnat i els egressats per tal de promoure i facilitar la seva ocupabilitat.

8.1.4. Altres serveis

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

- Servei de Publicacions.
- Serveis per a persones amb necessitats especials (ADUAB, PIUNE).
- Fundació Autònoma Solidària.
- Servei de Llengües.
- Servei d'Activitat Física.
- Servei Assistencial de Salut.

8.3. 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 del servei és l'encarregada d'impulsar la implementació de les accions de millora que puguin sorgir d'aquesta revisió.

8.4. 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 sobre els estudiants i sobre el professorat encarregat d'impartir la docència a les titulacions de la FEiE.

Grups d'interès	Forma de Participació
Alumnat, PDI i PTGAS	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 de Facultat. Debat en les comissions d'usuaris de la biblioteca En les reunions de la Comissió d'Economia i Serveis En les reunions dels coordinadors de titulacions amb els delegats de curs

8.5. Informació pública

Els serveis es poden consultar al [web de la FEiE](#) 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>

8.6. 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 mateixos als òrgans col·legiats i a les comissions de debat següents:

- Junta de Facultat, Junta Permanent i Comissió d'Economia i Serveis.
- Comissió d'Usuaris de la Biblioteca de Ciències Socials (PDI, PTGAS, estudiants).
- Comissió d'Usuaris de la Biblioteca Universitària de Sabadell (PDI, PTGAS, estudiants).
- Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques (PDI, PTGAS, estudiants).

9. Diagrama de flux

PS03. Gestió dels serveis

Administració de centre - Campus Bellaterra / Administració de Serveis - Campus Sabadell

