

**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) |

| 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 |

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 PAS.

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 comunicaran a la Gerència des de l'Administració de Centre i la de Serveis del Campus de Sabadell.

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 |

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 titulats i titulades) | OneDrive Qualitat / SGIQ_FEiE | | Valoració per sobre de 3,5 |

| | | | | |
|------------|---|--|--|----------------------------|
| PS03-Ind04 | Els recursos facilitats pel servei 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. 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 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 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 interlocutors el SID de Ciències Socials i el SID de Sabadell. Cadascun d'ells compta amb una persona responsable.

Per respondre a les necessitats dels usuaris la Direcció TIC té un Portafoli de Propostes. <https://eformularis.uab.cat/group/dtic/portafoli>

Aquests presenten les seves peticions que són prioritzades per l'àmbit de gerència implicat.

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 [SID de Ciències Socials](#) i del [SID de Sabadell](#).

Revisió i millora

Ambdós SID disposen d'una adreça de correu institucional 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 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 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, PAS, estudiants).
- Comissió d'Usuaris de la Biblioteca Universitària de Sabadell (PDI, PAS, estudiants).
- Comissió General d'Usuaris del Servei de Biblioteques (PDI, PAS, estudiants).

9. Diagrama de flux

PS03. Gestió dels serveis

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

