Universitat Autònoma de Barcelona

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

Responsable de l'elaboració	Responsable de l'aprovació	Data d'aprovació
Administradora de centre	COAT	09-03-2023

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 tenen presència física a la Facultat de Traducció i Interpretació i en els serveis amb què la Facultat es coordina per oferir serveis al seu alumnat, professorat i PAS.

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*)

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

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	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

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 REMEDY	Servei d'Informàtica	Responsable del SERIM
PS03B-IND03	Nombre i tipologia d'actuacions relacionades amb els serveis dutes a terme per iniciativa pròpia	Arxiu administració de centre	Administrador o administradora de centre
PS03B-IND04	Enquestes de satisfacció de titulats: valoracions relacionades amb els serveis	Arxiu digital del deganat	Gestor o gestora 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 suportats per la UAB és elevat, són objecte d'aquest procés els serveis de biblioteca, els serveis de recursos informàtics i multimèdia (SERIM), el Servei d'Ocupabilitat i el Campus Virtual.

8.1 Serveis

8.1.1 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 (www.uab.cat/biblioteques) es troba una informació exhaustiva sobre les biblioteques de la UAB, el seu funcionament i els serveis que ofereixen.

Les biblioteques, d'acord amb la planificació anual que estableix la Direcció del Servei de Biblioteques de la UAB, elaboren el seu pla anual d'objectius i accions de millora. Aquests objectius i accions de millora contínua són conseqüència de la implementació del Pla estratègic i del resultats de els enquestes, de les auditories, de les queixes i dels suggeriments dels usuaris,

i de la pròpia iniciativa dels equips de personal que treballen a les biblioteques.

8.1.2 Serveis informàtics: Servei de Recursos Informàtics i Multimèdia (SERIM)

La Direcció de Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) de la UAB gestiona els sistemes informàtics i les xarxes de comunicacions i dades de la universitat, posant-los al servei de professors, estudiants i PAS.

Aquesta direcció està configurada amb el Servei d'Informàtica central, que es complementa amb els Serveis d'Informàtica Distribuïda (SID) a cada Facultat, i en concret el Servei de Recursos Informàtics i Multimèdia en el cas de la Facultat de Traducció i Interpretació (d'ara en endavant SERIM),

Al portal web de la UAB (www.uab.cat/si) es troba informació exhaustiva sobre el Servei d'Informàtica de la UAB i el seu funcionament. El Servei d'Informàtica disposa d'un enllaç directe de consultes i incidències.

El SERIM és un servei adreçat als usuaris de la FTI, alumnes, professorat i PAS, l'objectiu principal del qual és oferir a la docència, a la recerca i a la gestió el suport necessari sobre els recursos informàtics i multimèdia.

El SERIM s'encarrega del manteniment de l'equipament informàtic i multimèdia de la Facultat. Totes les aules de la Facultat estan equipades amb ordinador, canons de projecció multimèdia i equips de megafonia. A banda, el SERIM ofereix tot un conjunt de serveis multimèdia específics:

- Servei de gravació d'actes a qualsevol espai de la Facultat mitjançant un equipament mòbil d'enregistrament amb càmera de vídeo.
- Una de les aules de gran capacitat disposa d'un equipament d'enregistrament de vídeo amb diverses càmeres que a més permet la interconnexió amb una altra aula per a actes amb gran assistència.
- Suport tècnic per al servei de interpretació simultània a una de les aules de gran capacitat, amb dues cabines amb la possibilitat de fins a dos idiomes diferents simultàniament i dels receptors sense fils per als assistents a l'acte.
- Servei de suport a videoconferències a qualsevol espai de la Facultat, incloses aules de docència i sales d'actes i juntes, tant per fer docència com per a lectures de tesi, reunions no presencials, etc. Es disposa de tres càmeres web portàtils amb diferents prestacions per poder oferir el servei.
- Servei d'equipament d'àudio per a actes a l'exterior.
- Servei de postproducció digital que permet la producció de material multimèdia docent propi.
- Servei de préstec d'ordinadors portàtils a l'alumnat. S'han incorporat 40 portàtils al parc informàtic.

Tres aules d'interpretació úniques en comparació amb la resta d'universitats que permeten donar als alumnes una experiència molt propera a la interpretació professional:

- Aula Interpretació 1, equipada amb 23 cabines insonoritzades equipades amb sistemes d'interpretació professionals idèntics als de la Comissió Europea i amb ordinadors per a tasques d'enregistrament digital i multimèdia. Disposa també d'un equip de videoconferència professional PolyCom mòbil (que pot ser emprat a les altres aules) per establir videoconferències amb el Parlament Europeu i amb la Comissió Europea. Darrerament s'han afegit 15 tauletes digitals amb un sistema de projecció individual que permet projectar-ne el contingut a la resta d'alumnes. Aules d'Interpretació 2 i 3: equipades amb 15 cabines cadascuna idèntiques a l'aula d'interpretació 1 i amb el mateix equipament multimèdia.

8.1.3 Servei d'Ocupabilitat

El Servei d'Ocupabilitat (SO) de la UAB ofereix diferents serveis a l'alumnat i els titulats per tal de promoure i facilitar la seva ocupabilitat (vegeu PS07).

8.1.4 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 vehicula els estudis no presencials o semipresencials de la UAB.

L'accés al Campus Virtual està restringit a alumnat i professorat. Ambdós col·lectius tenen accés directe a les assignatures o mòduls que imparteixen o de les quals estan matriculats des de les seves corresponents intranets.

L'Àrea de Planificació de Sistemes d'Informació (APSI) del Servei d'Informàtica és qui gestiona el Campus Virtual i disposa d'un portal propi al qual es pot accedir des de: https://cv2008.uab.cat/.

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

8.1.5 Altres serveis

La UAB ofereix a la comunitat universitària un nombre elevat de serveis generals addicionals als especificats:

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

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 SERIM 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.
PAS	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 PAS	Debat en els fòrums de docència. Debat en la Junta de Facultat i la Junta Permanent. Debat en les comissions delegades de la Junta.

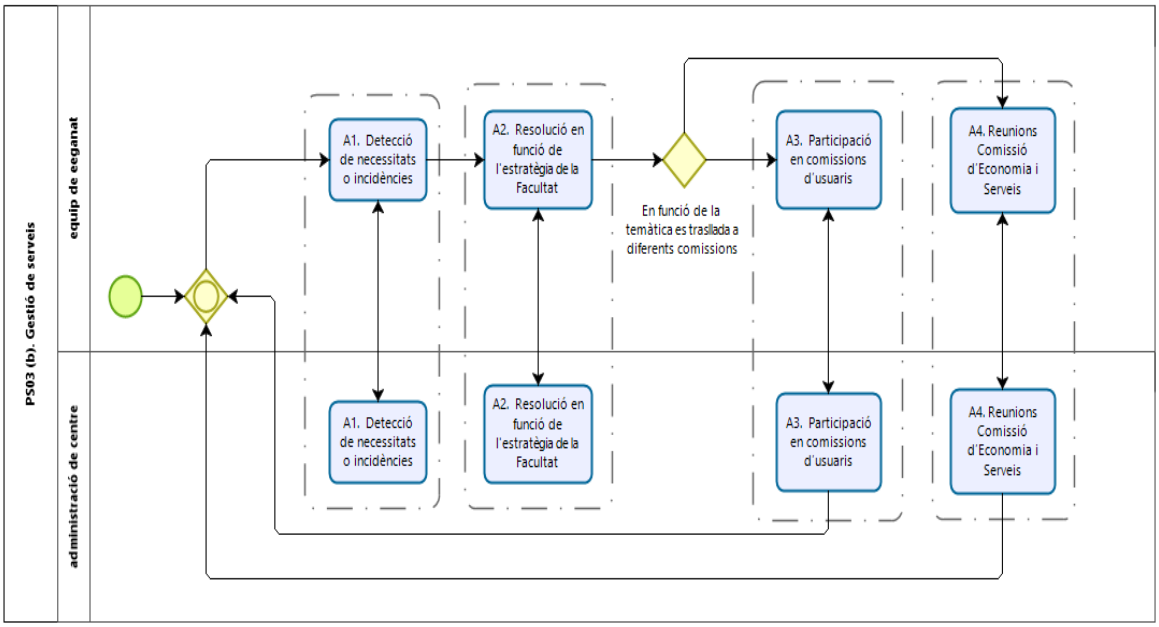
8.4 Informació pública

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/traduccionterpretacio.

8.5 Rendició de comptes

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

- Junta de Facultat (PDI, PAS, alumnat),

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

9. Diagrama de flux