

FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

MANUAL DE PROCESOS
DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD
(SGIC)

Proceso PS03 (b). Gestión de servicios

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Responsabilidad del proceso
4. Documentación asociada (inputs)
5. Documentación generada (outputs)
6. Revisión y mejora
7. Indicadores
8. Revisión y mejora
9. Diagrama de flujo [en catalán]

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Fecha	Motivo de modificación
00	Marzo 2010	Creación en el marco del SGIC UAB
01	Septiembre 2016	Revisión del proceso general UAB. Implementación en la Facultad.
02	Febrero 2018	Revisión y modificación del proceso
03	Junio 2020	Actualización
04	Marzo 2022	Actualización
05	Enero 2023	Actualización

Responsable de la elaboración	Responsable de la aprobación	Fecha de aprobación
Administradora de centro	COAT	09-03-2023

1. Objetivo

El objetivo de este proceso es establecer la manera en que la Facultad de Traducción y de Interpretación define sus necesidades de servicios en relación con sus programas formativos, planifica la adquisición o la puesta en marcha de recursos materiales y gestiona estos recursos materiales.

2. Ámbito de aplicación

Este proceso es aplicable a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad. Aunque la UAB dispone de un gran número de Servicios en este proceso, solo nos centraremos en los servicios que tienen presencia física en la Facultad de Traducción e Interpretación y en los servicios con los que la Facultad se coordina para ofrecer servicios a su alumnado, profesorado y PAS.

3. Responsabilidad del proceso

Responsable: el decano o decana de la Facultad, que vela por la supervisión y el seguimiento de su desarrollo en la Facultad y propone acciones de mejora.

Responsable de gestión: el administrador o administradora de centro es la persona responsable de la gestión de las actividades que se desarrollan en el proceso.

Las propuestas de mejora que afecten al proceso marco se comunicarán al gerente.

4. Documentación asociada (inputs)

Plan estratégico UAB 2019-2030
Plan Estratégico Servicio de Bibliotecas
Carta de servicios. Servicio de Bibliotecas
Servicios para usuarios con discapacidad y/o necesidades educativas específicas (Servicio de Bibliotecas)
Servicios de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la UAB
Carta de servicios. Servicio de Empleabilidad UAB
II Plan de Acción discapacidad e inclusión
Programa Tutorsport. Servicio de Actividad Física UAB
Encuestas de satisfacción de los titulados

5. Documentación generada (outputs)

Documentación	Ubicación	Gestor
Actas de las reuniones de los órganos de gobierno de la Facultad, en especial la Junta y la Comisión de Economía y Servicios	Archivo digital del decanato	Secretaría del decanato y, en el caso de órganos relacionados con la calidad, gestor o gestora de calidad
Actas de las comisiones de usuarios de la Biblioteca de Humanidades	Archivo de la Biblioteca	Jefe de la Biblioteca

6. Revisión y mejora

El proceso se revisa anualmente teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cada curso académico. La responsabilidad de dicha revisión, así como de la implantación de las propuestas de mejora, recae en el administrador o administradora de centro.

Se revisan fundamentalmente los siguientes aspectos:

- Funcionamiento de los circuitos de organización del proceso.
- Funcionamiento de las aplicaciones corporativas de gestión.
- Funcionamiento de la gestión de los servicios.
- Implementación de las mejoras.

7. Indicadores

Código	Indicador	Ubicación	Gestor
PS03B-IND01	Número de quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios recogidos a través del Servicio OPINA UAB (o canales secundarios establecidos en el PS05).	Aplicativo OPINA	Administrador o administradora de centro
PS03B-IND02	Número de consultas e incidencias sobre aspectos informáticos y multimedia, recogidas en la herramienta corporativa REMEDY	Servicio de Informática	Responsable del SERIM
PS03B-IND03	Número y tipología de actuaciones relacionadas con los servicios llevadas a cabo por iniciativa propia	Archivo de la administración de centro	Administrador o administradora de centro
PS03B-IND04	Encuestas de satisfacción de titulados: valoraciones relacionadas con los servicios	Archivo digital del decanato	Gestor o gestora de calidad

8. Desarrollo del proceso

Se incluyen bajo el concepto de servicios destinados al mantenimiento de los recursos materiales y los directamente vinculados a los programas formativos. Si bien el número de servicios soportados por la UAB es elevado, son objeto de este proceso los servicios de biblioteca, los servicios de recursos informáticos y multimedia (SERIM), el Servicio de Empleabilidad y el Campus Virtual.

8.1 Servicios

8.1.1 Bibliotecas

La Facultad de Traducción e Interpretación cuenta con la Biblioteca de Humanidades (compartida con la Facultad de Filosofía y Letras, la Facultad de Psicología y la Facultad de Ciencias de la Educación). En el portal web de la

UAB (<https://www.uab.cat/web/servicio-de-bibliotecas-1345733231312.html>) se encuentra una información exhaustiva sobre las bibliotecas de la UAB, su funcionamiento y los servicios que ofrecen.

Las bibliotecas, de acuerdo con la planificación anual establecida por la Dirección del Servicio de Bibliotecas de la UAB, elaboran su plan anual de objetivos y acciones de mejora. Estos objetivos y acciones de mejora continua son consecuencia de la implementación del Plan estratégico y de los resultados de las encuestas, de las auditorías, de las quejas y de las sugerencias de los usuarios, y de la propia iniciativa de los equipos de personal que trabajan en las bibliotecas.

8.1.2 Servicios informáticos: Servicio de Recursos Informáticos y Multimedia (SERIM)

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de la UAB gestiona los sistemas informáticos y las redes de comunicaciones y datos de la universidad, poniéndolos al servicio de profesores, estudiantes y PAS.

Esta dirección está configurada con el Servicio de Informática central, que se complementa con los Servicios de Informática Distribuida (SID) en cada Facultad, y en concreto el Servicio de Recursos Informáticos y Multimedia en el caso de la Facultad de Traducción e Interpretación (en adelante SERIM).

En el portal web de la UAB (www.uab.cat/si) se encuentra información exhaustiva sobre el Servicio de Informática de la UAB y su funcionamiento. El Servicio de Informática dispone de un enlace directo de consultas e incidencias.

El SERIM es un servicio dirigido a los usuarios de la FTI, alumnos, profesorado y PAS, cuyo objetivo principal es ofrecer a la docencia, a la investigación y a la gestión el soporte necesario sobre los recursos informáticos y multimedia.

SERIM se encarga del mantenimiento del equipamiento informático y multimedia de la Facultad. Todas las aulas de la Facultad están equipadas con ordenador, cañones de proyección multimedia y equipos de megafonía. Aparte, el SERIM ofrece todo un conjunto de servicios multimedia específicos:

- Servicio de grabación de actos en cualquier espacio de la Facultad mediante un equipamiento móvil de grabación con cámara de vídeo.
- Una de las aulas de gran capacidad dispone de un equipamiento de grabación de vídeo con varias cámaras que además permite la interconexión con otra aula para actos con gran asistencia.
- Soporte técnico para el servicio de interpretación simultánea a una de las aulas de gran capacidad, con dos cabinas con la posibilidad de hasta dos idiomas diferentes simultáneamente y de los receptores inalámbricos para los asistentes al acto.
- Servicio de soporte a videoconferencias en cualquier espacio de la Facultad, incluidas aulas de docencia y salas de actos y juntas, tanto para docencia como para lecturas de tesis, reuniones no presenciales, etc. Se dispone de

tres cámaras web portátiles con distintas prestaciones para poder ofrecer el servicio.

- Servicio de equipamiento de audio para actos en el exterior.
- Servicio de posproducción digital que permite la producción de material multimedia docente propio.

Servicio de préstamo de ordenadores portátiles al alumnado. Se han incorporado 40 portátiles en el parque informático.

Tres aulas de interpretación únicas en comparación con el resto de universidades que permiten dar a los alumnos una experiencia muy cercana a la interpretación profesional:

- Aula Interpretación 1, equipada con 23 cabinas insonorizadas equipadas con sistemas de interpretación profesionales idénticos a los de la Comisión Europea y con ordenadores para labores de grabación digital y multimedia. Dispone también de un equipo de videoconferencia profesional PolyCom móvil (que se puede utilizar en otras aulas) para establecer videoconferencias con el Parlamento Europeo y con la Comisión Europea. Últimamente se han añadido 15 tabletas digitales con un sistema de proyección individual que permite proyectar su contenido al resto de alumnos. Aulas de Interpretación 2 y 3: equipadas con 15 cabinas cada una idéntica en el aula de interpretación 1 y con el mismo equipamiento multimedia.

8.1.3 Servicio de Empleabilidad

El Servicio de Empleabilidad (SO) de la UAB ofrece diferentes servicios al alumnado y los titulados para promover y facilitar su empleabilidad (ver PS07).

8.1.4 Campus Virtual

El Campus Virtual es una plataforma informática de uso docente que proporciona un entorno virtual de aprendizaje de soporte para los estudios presenciales y vehicula los estudios no presenciales o semipresenciales de la UAB.

El acceso al Campus Virtual está restringido a alumnado y profesorado. Ambos colectivos tienen acceso directo a las asignaturas o módulos que imparten o de las que están matriculados desde sus correspondientes intranets.

El Área de Planificación de Sistemas de Información (APSI) del Servicio de Informática es quien gestiona el Campus Virtual y dispone de un portal propio al que se puede acceder desde: <https://cv2008.uab.cat/>.

El Campus Virtual dispone de un enlace directo de consultas e incidencias.

8.1.5 Otros servicios

La UAB ofrece a la comunidad universitaria un número elevado de servicios

generales adicionales a los especificados:

- Servicios a personas con necesidades específicas (ADUAB, PIUNE)
- Fundación Autónoma Solidaria
- Servicio de Lenguas
- Servicio de Actividad Física
- Servicio Asistencial de Salud
- Servicio de Restauración

8.2 Revisión y mejora de los servicios

Todos los servicios tienen establecido un protocolo de recogida de incidencias y revisión anual de sus actividades. El responsable del servicio será el encargado de impulsar la implantación de las acciones de mejoras que puedan surgir de esta revisión.

El administrador o administradora de centro, con el apoyo del equipo de decanato, revisa anualmente las actividades realizadas, detecta necesidades o incidencias y propone las mejoras que considera necesarias de acuerdo con la estrategia de la Facultad. En función de la temática, estas necesidades o incidencias se trasladan a la comisión de usuarios correspondiente o a la Comisión de Economía y Servicios, delegada de la Junta. El equipo de decanato de la Facultad es el responsable de impulsar la implantación de las medidas de mejora.

La persona responsable del SERIM de la Facultad de Traducción e Interpretación colabora con el director de las TIC de la UAB en la implementación de las propuestas de mejora que puedan surgir en su ámbito.

8.3 Participación de los grupos de interés

Las actividades que se desarrollan en este proceso inciden fundamentalmente en el buen funcionamiento de las titulaciones y, por tanto, inciden muy directamente en el alumnado y en el profesorado encargado de impartir la docencia en la Facultad de Traducción e Interpretación.

Grupos de interés	Forma de participación
alumnado	Son los receptores directos (servicios) de las actividades recogidas en ese proceso. Pueden expresar su grado de satisfacción a través de las medidas de recogida de incidencias previstas (Servicio OPINA UAB) y a través de las encuestas (genéricas) de satisfacción. Pueden, además, canalizar sus sugerencias a través de los equipos de coordinación de las titulaciones y del servicio integrado de Gestión Académica y Soporte Logístico.
PAS	Son los principales ejecutores de las actividades y servicios propios de este proceso.
Equipos de decanato, de dirección de los departamentos, coordinación de las titulaciones	Tienen la responsabilidad de planificar las necesidades de servicios de los programas formativos y llevar a cabo las acciones necesarias para hacer posible la mencionada planificación.

Alumnado, profesorado y PAS	Debate en los foros de docencia. Debate en la Junta de Facultad y la Junta Permanente. Debate en las comisiones delegadas de la Junta.
-----------------------------	--

8.4 Información pública

Los servicios de la UAB pueden consultarse públicamente a través de sus portales específicos ya través del portal web de la UAB <https://www.uab.cat/web/vivir-el-campus/servicios-1345666366651.html>.

Los servicios de la Facultad de Traducción e Interpretación se pueden consultar en la web de la Facultad: <https://www.uab.cat/web/facultad-de-traduccion-e-interpretacion-1345719835065.html>.

8.5 Rendición de cuentas

La rendición de cuentas a los diferentes colectivos (PDI, PAS, alumnado) queda asegurada mediante la participación de estas en los órganos colegiados y en las siguientes comisiones de debate:

- Junta de Facultad (PDI, PAS, alumnado)
- Comisiones delegadas de la Junta, especialmente la Comisión de Economía y Servicios
- Foros de docencia
- Comisiones de usuarios (biblioteca y restauración)

9 Diagrama de flujo [en catalán]

