



1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. REFERÈNCIES / NORMATIVES
4. DEFINICIONS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. SEGUIMENT I MESURA
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS
9. FITXA RESUM

21 de desembre de 2016



### 1. FINALITAT

Aquest procediment té per objecte definir com l'FME garanteix la correcta gestió i millora continua dels serveis que es presten a la comunitat universitària, tant de gestió interna com dels serveis externs.

### 2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procediment serà d'aplicació a tots els serveis que ofereix l'FME.

### 3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

En aquest apartat es detallen referències i normatives que integren o complementen les assenyalades al fluxgrama.

#### Marc de referència extern

- Text refós de la Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre d'Universitats.
- Llei orgànica 4/2/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'Universitats.
- Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'Universitats.
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre de 2007, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- Llei 4/1999, de 13 de gener, de modificació de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

#### Marc de referència intern

- Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya.
- Pla de sostenibilitat 2015.
- Pla de riscos laborals de la UPC.
- Reglament de l'FME.
- Programes formatius de l'FME.



#### 4. DEFINICIONS

En l'apartat de desenvolupament s'inclouen les definicions dels diferents tipus de serveis.

#### 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'FME disposa de dos tipologies de serveis :

- Serveis externs:  
Els serveis externs que per la seva naturalesa són comuns a d'altres atorgats per la mateixa Universitat (neteja i vigilància).
- Concessions: ( serveis externs específics de l'FME , reprografia i restauració)
- Serveis interns que són els propis de l'FME i que es classifiquen en:
  - 1) Serveis de gestió: Oficina de suport a la docència, Oficina de recursos i serveis, Oficina de suport a la direcció, Oficina de suport a la recerca.
  - 2) Serveis tècnics: serveis informàtics, biblioteca i manteniment.
  - 3) Serveis d'atenció: recepció

L'Equip directiu amb el suport del Cap de Serveis de Gestió i Suport, defineix les prestacions, avalua i fa les propostes de millora dels serveis externs. La Gerència de la Universitat, a través del Servei de Patrimoni, realitza la contractació i el seguiment d'aquests serveis en coordinació amb el centre.

La creació, modificació i supressió dels serveis interns de l'FME es fa a proposta de l'Equip Directiu amb el suport del Cap de Serveis de Gestió i Suport, i amb l'aprovació de la Gerència.

El Cap de serveis de gestió i suport defineix i revisa els objectius de tots els serveis i efectua un seguiment de la qualitat d'aquests, recopilant informació sobre la satisfacció dels grups d'interès, a través d'enquestes, bústia de suggeriments, ... Aquesta avaluació es realitza conjuntament amb el Coordinador de Qualitat mitjançant un informe que inclou les propostes de millora que en cas de tractar-se de serveis extens es traslladen al Servei de Patrimoni de la Gerència.

L'FME elabora guies de serveis perquè els esmentats grups d'interès coneguin les prestacions de tots els serveis i incorpora aquesta informació en el seu web.



### 6. SEGUIMENT I MESURA

El Cap de serveis de gestió i suport defineix i revisa els objectius de tots els serveis i efectua un seguiment de la qualitat d'aquests, recopilant informació sobre la satisfacció dels grups d'interès, a través d'enquestes, bústia de suggeriments, ... Aquesta avaluació es realitza conjuntament amb el Coordinador de Qualitat mitjançant un informe que inclou les propostes de millora que en cas de tractar-se de serveis extens es traslladen al Servei de Patrimoni de la Gerència. És tindran com a referència l'índex de satisfacció dels grups d'interès.

### 7. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Estat de l'evidència	Suport de l'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Document sobre els objectius dels serveis interns i externs	Resta pendent de completar	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys
Guies de serveis	-	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys
Document sobre la satisfacció dels serveis	Pendent	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys
Informe sobre els serveis i millores aprovades per l'any següent	Pendent	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat	6 anys

### 8. RESPONSABILITATS

#### Equip Directiu:

- Proposar la creació, modificació o supressió d'un servei.

#### Cap dels Serveis de Gestió i Suport/Coordinador de Qualitat:

- Analitzar els resultats, d'acord amb el *PF0x – Anàlisi de resultats*.

#### Cap dels Serveis de Gestió i Suport:

- Proposar la creació, modificació o supressió d'un servei d'acord amb l'Equip Directiu.
- Revisar i definir els objectius dels serveis interns conjuntament amb els seus responsables i els dels serveis externs amb la col·laboració del Servei de Patrimoni.
- Elaborar l'informe sobre el seguiment i propostes de millora dels serveis i si es tracta d'un servei extern fer-lo arribar a la Gerència.

#### Responsables dels serveis (Serveis de gestió, tècnics i d'atenció):

- Col·laborar en la definició dels objectius del servei.
- Executar, difondre i fer el seguiment de les accions del servei.



- Fer el seguiment i recollida d'informació sobre la satisfacció dels serveis.

## 9. FITXA RESUM

ÓRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu – Junta de Facultat
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <u>Professorat, Estudiants i PAS:</u> Mitjançant els seus representants a la Junta de Facultat.</li><li>✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació a la Junta de Facultat, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.</li><li>✓ <u>Grups d'interès externs:</u> Col·laboren en la prestació dels serveis, aporten suggeriments o manifesten el grau de satisfacció.</li></ul>
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu vetllarà per a la difusió dels resultats del procés i de les iniciatives de revisió i millora del mateix. Aquesta informació és farà pública d'acord amb el procés <i>PF07 -Informació pública</i> .
MECANISMES DE PRESA DE DECISIONS		Vegeu els apartats 5 de desenvolupament del procés i 6 de seguiment i mesura.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		El Coordinador de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i de Suport recull i analitza les dades següents: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Índex de satisfacció dels grups d'interès d'acord amb el procés <i>PM01 - Anàlisi de resultats</i>.</li></ul>
SEGUIMENT I MESURA		El Cap de serveis de gestió i suport defineix i revisa els objectius de tots els serveis i efectua un seguiment de la qualitat d'aquests, recopilant informació sobre la satisfacció dels grups d'interès, a través d'enquestes, bústia de suggeriments, ... Aquesta avaluació es realitza conjuntament amb el Coordinador de Qualitat mitjançant un informe que inclou les propostes de millora que en cas de tractar-se de serveis extens es traslladen al Servei de Patrimoni de la Gerència. És tindran com a referència l'índex de satisfacció dels grups d'interès.



# 200.1.4.2 GESTIÓ DELS SERVEIS



## 10. FLUXOGRAMA

