



ÍNDEX

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
10. FLUXGRAMA



1. FINALITAT

Aquest procés 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 procés 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.

- Text refós de la Llei Orgànica 6/2001, de 21 de desembre d'Universitats.
- Llei orgànica 4/2007, 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.
- 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.

Quant al marc normatiu extern al centre vegeu també l'annex II del document *Presentació dels Sistemes d'Assegurament Intern de la Qualitat de la UPC*.

4. DEFINICIONS

Serveis externs:

- Els serveis externs que per la seva naturalesa són comuns a d'altres atorgats per la mateixa Universitat (neteja i vigilància).



200.1.4.2. - GESTIÓ DELS SERVEIS



- Concessions: (serveis externs específics de l'FME , reprografia i restauració).

Serveis interns que són els propis de l'FME i que es classifiquen en:

- 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.
- Serveis tècnics: serveis informàtics, biblioteca i manteniment.
- Serveis d'atenció: recepció

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

5.1. Creació, modificació o supressió d'un servei

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.

5.2. Definició d'objectius, difusió de prestacions i seguiment

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/la Coordinador/a 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.

5.3. Control de qualitat

El/La Coordinador/a de Qualitat/Cap del Serveis de Gestió i Suport, revisen els resultats del procés i la liquidació del pressupost anual, d'acord amb el procés 200.1.5.1. - Anàlisi dels resultats.

6. SEGUIMENT I MESURA

El/La 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/la Coordinador/a de Qualitat mitjançant un informe que inclou les propostes de millora, que en cas de tractar-se de serveis externs es traslladen al Servei de Patrimoni de la Gerència. És tindrà com a referència l'índex de satisfacció dels grups d'interès.



200.1.4.2. - GESTIÓ DELS SERVEIS



7. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Estat de l'evidència	Suport d'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	Disponible	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/a de Qualitat:

- Analitzar els resultats, d'acord amb el procés 200.1.5.1. - Anàlisi dels 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 – Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant els seus representants en la Comissió Permanent i la Junta de Facultat.✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció.✓ <u>Serveis generals de la UPC:</u> A través del seu assessorament, direcció i execució.✓ <u>Concessionaris i serveis contractats:</u> A través dels serveis que presten i de les condicions contractuals.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>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 200.1.6.1. - <i>Publicació d'informació sobre titulacions.</i></p>
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/La Coordinador/a de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i de Suport recull i analitza les dades sobre l'índex de satisfacció dels grups d'interès, d'acord amb el procés 200.1.5.1. - <i>Anàlisi dels resultats.</i>
SEGUIMENT I MESURA		El/La 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/la Coordinador/a de Qualitat mitjançant un informe que inclou les propostes de millora, que en cas de tractar-se de serveis externs es traslladen al Servei de Patrimoni de la Gerència. És tindrà com a referència l'índex de satisfacció dels grups d'interès.

10. FLUXGRAMA



