



# SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

## Facultat de Matemàtiques i Estadística

### 5.2 Gestió i millora dels serveis

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Disseny del procés	Equip Directiu	Junta de Facultat	19/07/2019
2	Revisió del procés	Cap de la UTGAM	Junta de Facultat	22/07/2021
3	Revisió del procés	Cap de la UTGAM	Junta de Facultat	26/07/2022
4	Revisió del procés	Cap de la UTGAM	Junta de Facultat	24/07/2023

## ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES / REFERÈNCIES
4. RESPONSABILITATS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. INDICADORS
7. EVIDÈNCIES
8. FLUXGRAMA

### 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com la Facultat de Matemàtiques i Estadística (FME) realitza la gestió i millora dels serveis. Els tipus de serveis són els següents:

- Serveis externs: Els serveis externs que per la seva naturalesa són comuns a d'altres atorgats per la mateixa Universitat (neteja, vigilància i reprografia).
- Concessions: serveis externs específics de l'FME. En aquest cas, la Facultat només disposa del servei de restauració.
- Serveis interns que presten diferents unitats a l'FME i que es classifiquen en:
  1. UTGAM.
  2. Servei de Biblioteques.
  3. Servei d'Infraestructures.

### 2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials gestionades per l'FME, ja siguin de grau o de màster.

### 3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

El marc normatiu i les referències es recullen en el document "Normatives i referències".

### 4. RESPONSABILITATS

- Responsable del procés:
  - Cap de la UTGAM: Coordinar l'elaboració dels documents associats al procés. Revisar el procés. Elaborar l'informe de revisió i funcionaments del procés.

- Altres responsables:
  - Equip Directiu: Avaluar i fer propostes de millora dels serveis.
  - Degà: Coordinar i prioritzar les propostes de millora de serveis
  - Unitat Transversal de Gestió: Executar les millores dels serveis. Publicar la relació de personal de les unitats que presten serveis a l'FME. Confeccionar l'informe on es recopila informació sobre la satisfacció dels grups d'interès, a través d'enquestes, i la bústia de suggeriments.
  - Junta de Facultat: Debatre i aprovar les millores de serveis.
  - Comissió de Qualitat: Revisar l'informe de revisió i funcionament del procés.

## 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

El Cap de la UTGAM analitza i revisa els serveis i, si escau, fa una proposta de millora de serveis actuals o de necessitats de nous serveis per portar a terme l'activitat del centre. L'Equip Directiu n'estableix la prioritització de les propostes.

La prioritització de millores dels serveis es debat i s'aprova a la Junta de Facultat.

La unitat especialitzada de la UTG executa les millores dels serveis i publica la relació de personal de les unitats que presten serveis a l'FME. A més a més, recull i analitza, amb l'Equip Directiu, els valors dels indicadors, les queixes, suggeriments, felicitacions i reclamacions relacionades amb els serveis i les gestiona segons el procés 3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*. Valora i assegura la implantació de les accions de millora segons el procés 6.1 *Anàlisi de resultats per a la millora de la formació*.

La revisió del procés la realitza el seu responsable i les propostes de modificacions del procés es descriuen en l'informe de revisió i funcionament del procés. Aquesta modificació quedarà recollida en el SGIQ a través del procés 8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

[Veure fluxograma]

## 6. INDICADORS

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés es recullen en el document "Indicadors SGIQ" associat al procés 6.1 *Anàlisi de resultats per a la millora de la formació*.

## 7. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que cal generar per avaluar aquest procés són les següents:

- Priorització de les propostes de millores de serveis elaborada per l'Equip Directiu.



- Acta d'aprovació per part de la Junta de Facultat de les millores de serveis.
- Document amb la relació de personal que presta serveis a l'FME.
- Document Anual Únic de l'FME.
- Informe de revisió i funcionament del procés.

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

## 8. FLUXGRAMA

