



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

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 l'FME (Facultat de Matemàtiques i Estadística) 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 són els propis de l'FME i que es classifiquen en:
 1. Serveis de gestió: Unitat de gestió dels estudis de grau, màster i doctorat; Unitat de recursos, serveis i suport a la recerca; Unitat de suport institucional i relacions externes.
 2. Serveis tècnics: Serveis TIC, biblioteca i manteniment.
 3. Serveis d'atenció: Recepció.

2. ABAST

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

3. NORMATIVES / REFERÈNCIES



- Marc extern:

Reglamentació UPC sobre serveis a les unitats estructurals

[AQU: Metodologia i documents de referència](#)

- Marc intern:

Document Anual Únic: Seguiment, memòria i informe de gestió.

[Política i objectius de qualitat](#)

[Informació general de la Facultat.](#)

4. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Degà i Cap UTG

- **Equip Directiu:** Avaluar i fer propostes de millora dels serveis.
- **Junta de Facultat:** Debatre i aprovar les millores de serveis.
- **Degà:** Coordina i prioritza les propostes de millora de serveis.
- **Unitat Transversal de Gestió:** Executa les millores dels serveis i publica la guia de serveis, i realitza l'informe on recopila informació sobre la satisfacció dels grups d'interès, a través d'enquestes, bústia de suggeriments.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip Directiu analitza i revisa els serveis i si s'escau, fa una proposta de millora de serveis actuals o de necessitats de nou serveis per a portar a terme l'activitat del centre. El Degà junt amb l'Equip Directiu, n'estableix la prioritització i les coordina.

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 guia de serveis. 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 gestionarà 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*.

L'Equip Directiu, revisa els resultats del procés i, si s'escau, modifica el 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 fluxgrama]

6. INDICADORS

La relació dels indicadors que cal considerar per avaluar aquest procés són els següents:

- A) Indicadors de resultats:
 - Nombre de queixes, felicitacions o suggeriments rebuts.

- B) Indicadors de satisfacció:
 - Enquestes de satisfacció d'us dels serveis.

7. EVIDÈNCIES

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

- Acta de la reunió de l'Equip Directiu sobre la proposta de millores de serveis.
- Acta d'aprovació per part de la Junta de Facultat de les millores de serveis i pressupost corresponent.
- Document amb la prioritització de serveis.
- Acta d'aprovació de la Junta de Facultat sobre la revisió 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

