



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
11. ANNEXES

Signat: Pau Casals Torrens	Signat: Felicidad Leiva	Signat: Santiago Ordàs
Preparat: Vicedegà de Qualitat Data: 18/12/2013	Revisat: Equip Directiu Data: 18/12/2013	Aprovat: Degà Data: 19/12/2013



1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què la Facultat de Nàutica de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya gestiona la posada en marxa i funcionament dels serveis necessaris per assolir els seus objectius.

2. ABAST

El present document fa referència al sistema de gestió de serveis de recolzament a la docència, Biblioteca, Laboratoris, Taller i Centre de Càlcul, i és d'aplicació al funcionament de la Facultat de Nàutica de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

3. NORMATIVES

- Programa AUDIT
- Norma ISO 9001:2008

Per al marc normatiu extern al centre veure el “*Llistat de documents externs*” FOR-2.0.0/02.

4. DEFINICIONS

Biblioteca, Laboratoris, Taller i Centre de Càlcul: La Biblioteca, els Laboratoris, el Taller i el Centre de Càlcul de la Facultat de Nàutica de Barcelona tenen com a missió principal la prestació de serveis, en les diverses tecnologies que tracten, a la docència i a l'administració de la Facultat, facilitant els recursos humans i materials necessaris per proporcionar un servei de qualitat als seus usuaris.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip Deganal és responsable de la detecció de les necessitats de serveis dels diferents col·lectius d'interès (estudiants, PDI, PAS, etc.). Un cop valorada la viabilitat del servei, s'encarrega de proposar la seva posada en marxa, sigui a nivell intern o extern.

Atesa la proposta de l'Equip Deganal, és la Cap de Serveis de Gestió i Suport la que s'encarrega de la definició dels objectius del servei, bé amb els Responsables de les Unitats o serveis si es tracta d'un servei intern, bé amb Gerència si es tracta d'un servei extern.



Un cop definits els seus objectius, i disposant de la planificació d'actuacions del servei que haurà dissenyat el seu responsable, la Cap de Serveis de Gestió i Suport s'encarregarà de la seva difusió a través de la web i de les diferents cartes de serveis de la Facultat.

Al llarg de l'execució del servei, es recollirà informació sobre el funcionament i el grau de satisfacció dels grups d'interès del servei i col·laboraran els responsables de serveis, en funció de la naturalesa del servei.

6. SEGUIMENT I MESURA

Bianualment el Responsable del SAIQ, conjuntament amb el/la Cap de Serveis de Gestió i Suport i els responsables de Biblioteca, Laboratoris, Taller i Centre de Càlcul elaborarà un informe/enquesta de satisfacció dels serveis que inclourà:

- Relació d'indicadors d'utilització del servei
- Relació d'indicadors de satisfacció amb el servei
- Anàlisi de resultats
- Propostes de millora

L'Equip Deganal validarà l'informe de satisfacció dels serveis i realitzarà, si escau, propostes de millora, renovació i/o cancel·lació dels diferents serveis.

7. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Objectius dels Serveis	Informàtic	Cap de Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Carta de serveis als estudiants	Informàtic	Cap de Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Carta de serveis al PDI	Informàtic	Cap de Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Informe/enquesta de satisfacció dels serveis	Informàtic	Responsable del SAIQ	6 anys
Contractes dels serveis externs	Informàtic	Cap de Serveis de Gestió i Suport	6 anys



8. RESPONSABILITATS

Equip Deganal: Responsable de la detecció de necessitats de serveis i de la proposta de creació, modificació i/o supressió de serveis. Valida l'informe bianual de satisfacció dels serveis i realitza, propostes de millora, renovació i/o cancel·lació de serveis.

Responsables de Biblioteca, Laboratoris, Taller i Centre de Càlcul: Assessorarà l'Equip Deganal en la detecció de les necessitats de serveis. Participaran en la definició dels objectius, quan es tracti de serveis que recaiguin dins del seu àmbit d'actuació; en aquest cas col·laboraran en la recollida d'informació relativa al seu funcionament i l'aportaran per a la redacció de l'informe/enquesta de satisfacció dels serveis.

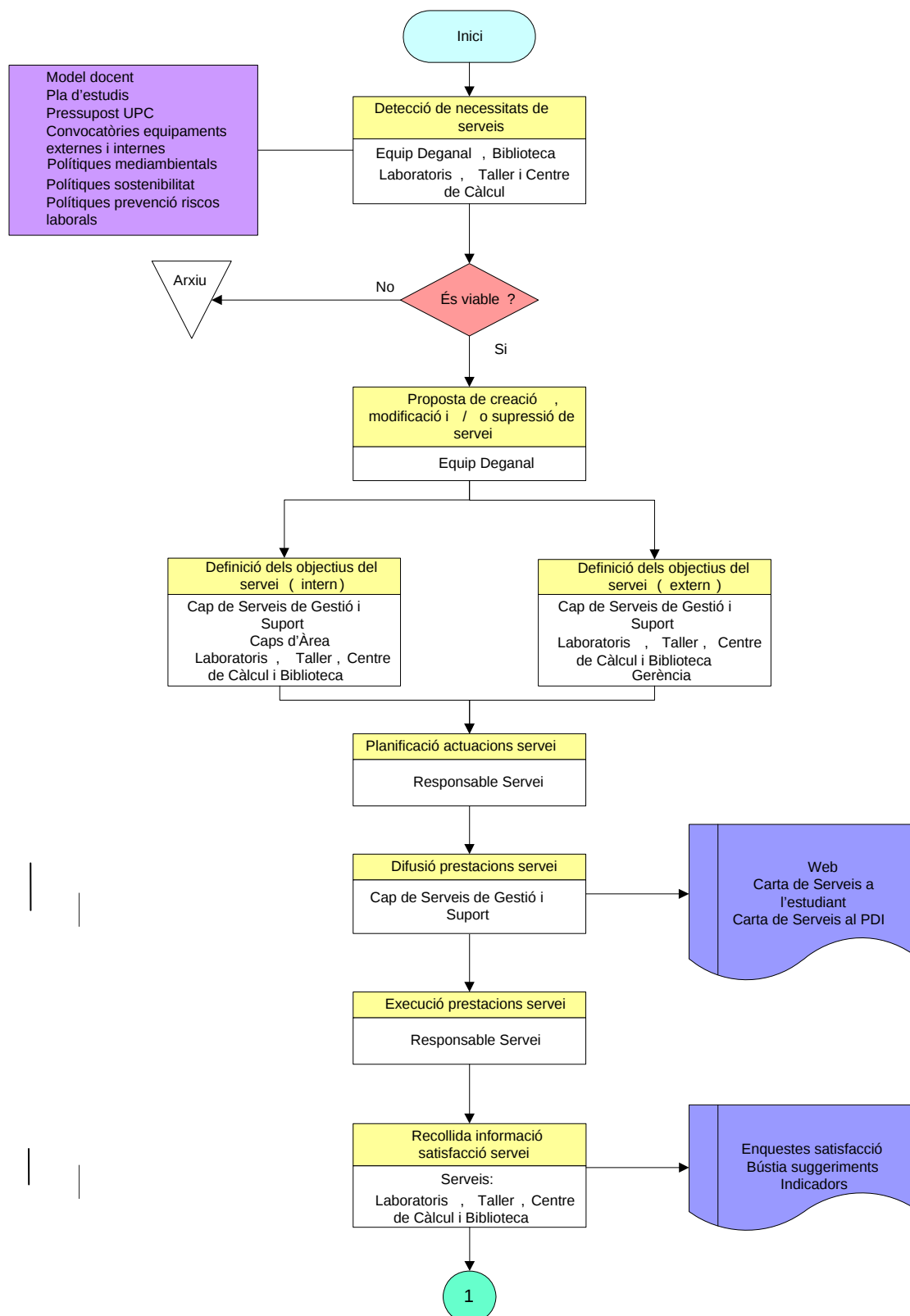
Responsable del SAIQ: Responsable de incloure en l'informe de Revisió del Sistema, els resultats de l'informe/enquesta de satisfacció dels serveis realitzat conjuntament amb la Cap dels Serveis de Gestió i Suport, Biblioteca, Laboratoris, Taller i Centre de Càlcul.

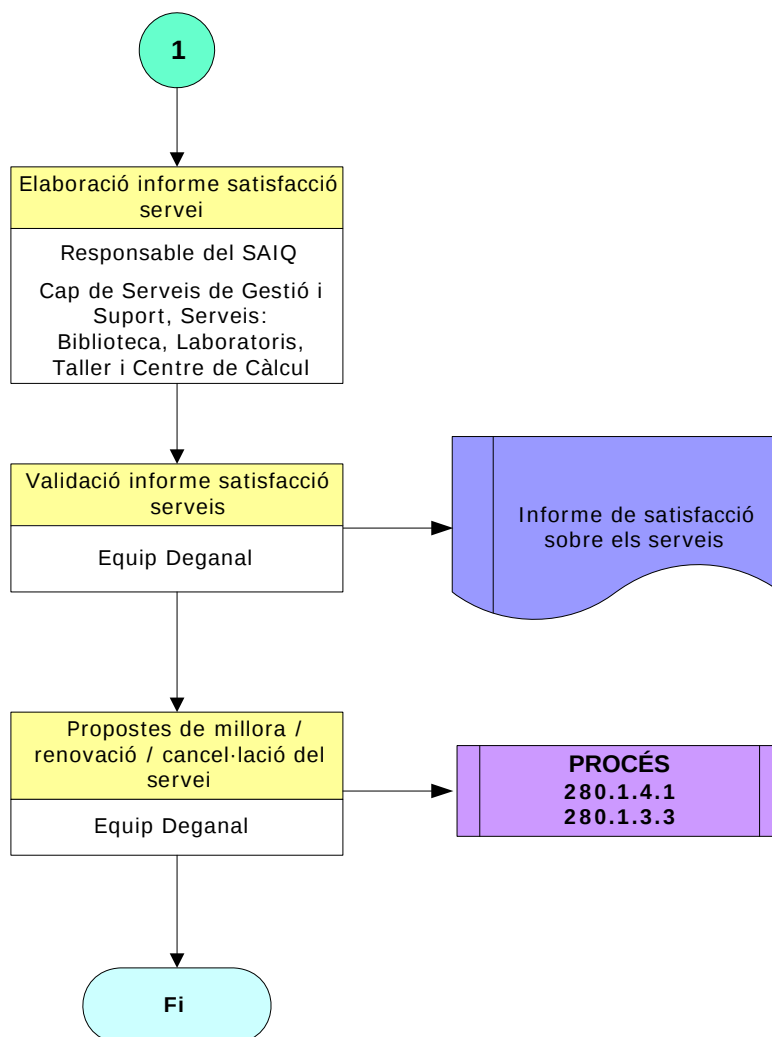
Cap dels Serveis de Gestió i Suport: Participarà en la definició dels objectius dels serveis, es responsabilitzarà de la difusió dels serveis, sota la seva responsabilitat, entre els diferents grups d'interès i participarà en l'elaboració de l'informe/enquesta de satisfacció dels serveis.

9. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Deganal
COL·LECTIUS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	✓ <u>Professors, Estudiants i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en els diferents indicadors qualitatius i quantitatius dels diferents serveis. ✓ <u>Equip Deganal:</u> Mitjançant les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció, particularment en la detecció de necessitats de servei i la seva iniciativa per a la creació, modificació i/o supressió de serveis. ✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Deganal vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives de revisió i millora dels mateixos. En particular per a la difusió de l'informe/enquesta bianual de satisfacció dels serveis.
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		Descrits en els apartats 5 i 6 de la descripció del procés.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en les necessitats detectades, els indicadors d'utilització dels serveis i de satisfacció amb els serveis.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'Equip Deganal proposarà els mecanismes més adequats per a la millora dels serveis oferts per la Facultat, de forma interna o externa. En base a l'informe/enquesta bianual de satisfacció farà propostes de millora, renovació i/o cancel·lació dels serveis.

10.FLUXOGRAMA





11 ANNEX FULL DE CONTROL DE REVISIÓ I MODIFICACIONS

Motiu	Data	ELABORAT/ MODIFICAT	Data	REVISAT	Data	APROVAT
Edició inicial	08/09/11	J. Verdiell	12/09/11	S. Ordás	12/09/11	S. Ordás
Revisió, integració del Sistemes de Qualitat d'acord amb AUDIT i ISO	08/10/12	P. Casals	09/10/12	F. Leiva	11/10/12	S. Ordás
Revisió de la denominació i freqüència del informe/enquesta de satisfacció	18/12/13	P. Casals	18/12/13	F. Leiva	19/12/13	S. Ordás