



ÍNDEX

1.	FINALITAT	2
2.	ABAST	2
3.	NORMATIVA/REFERÈNCIES	2
4.	DEFINICIONS	3
5.	RESPONSABILITATS	4
6.	DESENVOLUPAMENT	5
7.	INDICADORS	7
8.	EVIDÈNCIES	8
9.	FLUXGRAMA.....	9
10.	ANNEX	10

Aprobat:	Comissió de Qualitat	25.05.2022
Aprobat:	Junta de Facultat	02.06.2022



1. FINALITAT

Aquest procés de suport descriu com la Facultat de Nàutica de Barcelona (FNB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) gestiona i millora dels seus serveis.

2. ABAST

El present procés és d'aplicació a les titulacions oficials de grau i màster de l'FNB i als cursos d'especialitat de l'Aula Professional de l'FNB.

3. NORMATIVA/REFERÈNCIES

- Marc extern:

- Programa AUDIT
- Norma UNE-EN ISO 9001:2015
- Conveni i codi de formació STCW-78/95, esmenes de Manila 2010
- Per al marc normatiu extern (UPC, autonòmic, estatal, internacional) i enllaços veure el *Llistat de Documents Externs (DOC-8.1-02)*.

- Marc intern:

- Política i Objectius de Qualitat de l'FNB
- Reglament d'Organització i Funcionament de l'FNB

- Processos Transversals de la UPC relacionats:

- PT.10 *Recursos materials i serveis*
- PT.11 *Recollida de la satisfacció dels grups d'interès*



4. DEFINICIONS

Servei: Conjunt de recursos humans, materials i accions de suport a les activitats formatives que es porten a terme a l'FNB.

Cartes de serveis: Documents on s'informa als estudiants i al PDI de quines són les prestacions i quins són els compromisos dels diferents serveis de la Facultat.

Per a més informació, veure el Glossari de Termes i Indicadors de la UPC (<https://gpaq.upc.edu/eines/?op=glossari>).



5. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Cap de la Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit de Nàutica (UTGAN)

Cap de la Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit de Nàutica (UTGAN)

- Definir els objectius dels serveis.
- Autoritzar les despeses vinculades a les millores dels serveis i fer-ne un seguiment.
- Revisar la Carta de Serveis a l'estudiant (DOC-5.2-01), i presentar-la a la Comissió de Qualitat per a la seva aprovació.
- Revisar la Carta de Serveis al PDI (DOC-5.2-02), i presentar-la a la Comissió de Qualitat per a la seva aprovació.
- Fer el seguiment i la revisió del procés.

Equip Directiu

- Detectar les necessitats de serveis i valorar la viabilitat de posar-los en marxa.
- Proposar la creació, modificació i/o supressió dels serveis.
- Informar a la Junta de Facultat de les propostes de millora dels serveis que afecten el pressupost aprovades per la Comissió Permanent

Caps d'Unitats de la UTGAN

- Detectar necessitats de serveis i fer-les arribar a l'Equip Directiu.
- Planificar i portar a terme les actuacions que recauen dins del seu àmbit.

Comissió de Qualitat

- Aprovar la Carta de Serveis a l'estudiant (DOC-5.2-01).
- Aprovar la Carta de Serveis al PDI (DOC-5.2-02).

Comissió Permanent

- Aprovar les propostes de millora dels serveis que afecten el pressupost.
- Informar la Junta de Facultat de les propostes de millora dels serveis que afecten el pressupost.



6. DESENVOLUPAMENT

Serveis de l'FNB: Les unitats de la Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit de Nàutica (UTGAN) que presten serveis al Personal Docent i Investigador (PDI) i als estudiants de l'FNB són: Gestió Acadèmica (gestió dels estudis de grau i màster), Gestió Econòmica i de Recursos, Biblioteca Fernando Arranz, Centre de Càlcul (Serveis TIC), Serveis Tècnics de Laboratoris, Consergeria i Manteniment.

La Biblioteca de l'FNB depèn del Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC, d'acord amb l'establert al procés transversal de la UPC *PT. 10 Recursos materials i serveis*, i informa dels serveis que ofereix als estudiants i al PDI a través del portal Bibliotècnica (<https://biblioteca.upc.edu/fnb>).

Els serveis de seguretat, neteja i reprografia són gestionats centralitzadament per l'Àrea d'Infraestructures de la UPC, segons l'establert al procés transversal de la UPC *PT.10 Recursos materials i serveis*.

Necessitat de nous serveis: L'Equip Directiu és responsable de detectar les necessitats de serveis i valorar la viabilitat de posar-los en marxa. Si és viable, la persona Cap de la UTGAN defineix els objectius del servei. Si es tracta d'un servei intern el defineix amb l'ajut de les persones responsables de les Unitats o Serveis. La persona Cap de la UTGAN autoritza les despeses vinculades a les millores dels serveis i en fa el seguiment. Si es tracta d'un servei extern, es coordina amb els serveis generals que corresponguin de la UPC.

Si la posada en marxa d'un nou servei afecta el pressupost del centre, cal que l'Equip Directiu presenti la proposta a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació i informi a la Junta de Facultat.

Cartes de Serveis de l'FNB: En el cas dels serveis interns, la persona Cap de la UTGAN recull el llistat de prestacions i compromisos dels diferents serveis, revisa les Cartes de Serveis de l'FNB i les presenta a la Comissió de Qualitat per a la seva aprovació.



280.5.2 GESTIÓ DELS SERVEIS



Informació pública: El responsable del procés vetlla per la publicació de la informació relacionada amb els serveis segons l'establert al procés [280.7.1 Publicació de la informació de les titulacions i rendició de comptes](#).

Seguiment i revisió del procés: El responsable del procés porta a terme el seu seguiment i revisió segons l'establert al procés [280.8.1 Seguiment, revisió i millora del SAIQ](#) i, si s'escau, participa en la millora del procés transversal associat.



7. INDICADORS

Els indicadors relacionats amb aquest procés són els següents:

- Satisfacció dels estudiants amb els serveis de l'FNB
- Satisfacció del PDI amb els serveis de l'FNB

Per a més informació sobre els indicadors del SAIQ veure el [*Quadre de Comandament de l'FNB*](#) (DOC-6.1-01).



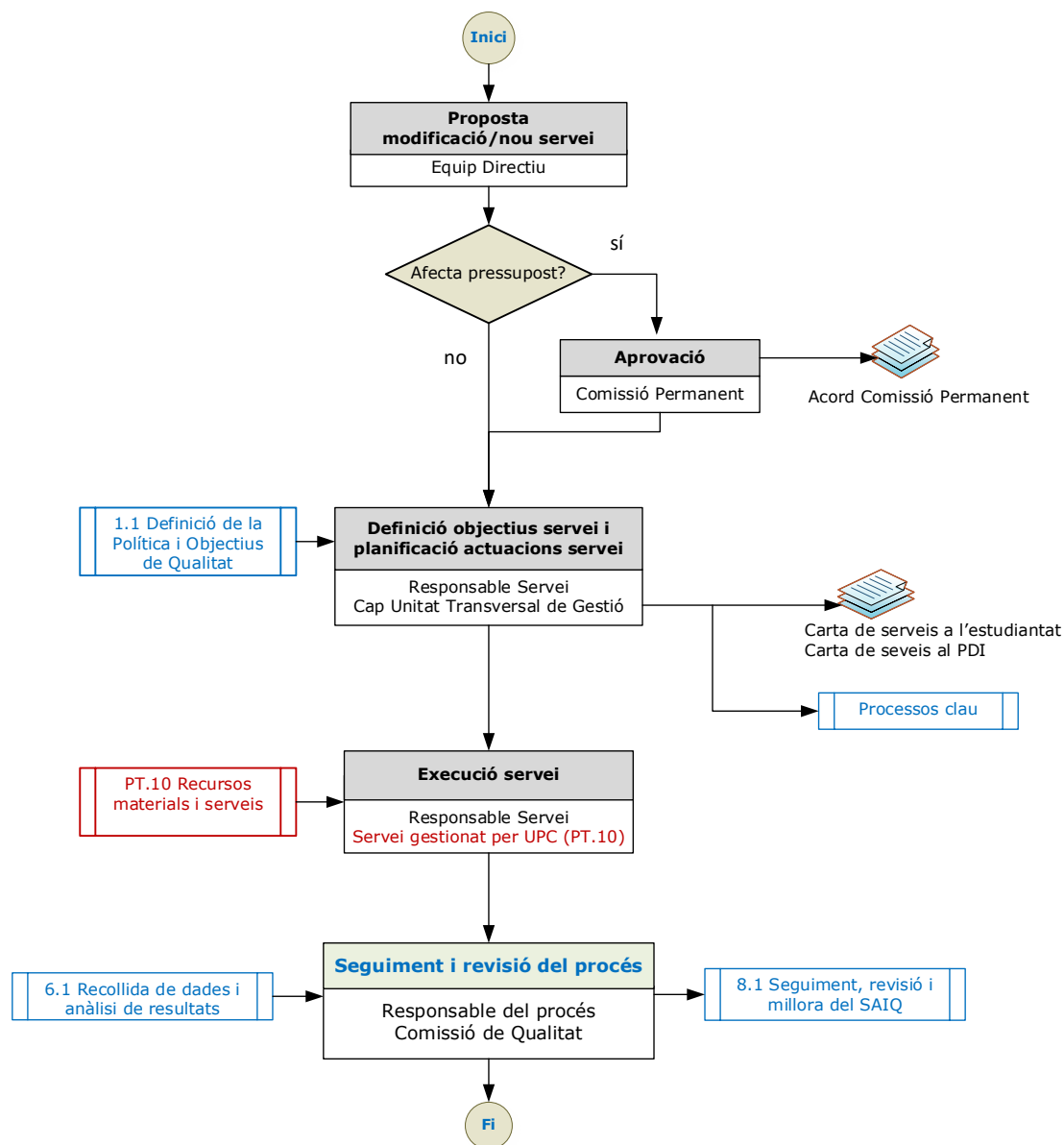
8. EVIDÈNCIES

Les evidències relacionades amb aquest procés són les següents:

- DOC-5.2-01 Carta de serveis a l'estudiant
- DOC-5.2-02 Carta de serveis al PDI
- Actes i acords de la Comissió Permanent
- Actes de la Comissió de Qualitat

Per a més informació sobre les evidències, veure el [*Llistat dels Registres i Evidències del SAIQ*](#) (DOC-8.1-03).

9. FLUXGRAMA



**10. 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 dels 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
Revisió ISO 9001:2015	25/09/18	A. Xalabarder	05/11/18	R. M. Fernández	12/11/18	A. Martin
Accreditació institucional Incorporació processos transversals UPC PT.10, PT.11	06/04/22	Equip Directiu FNB	19/05/22	GPAQ-UPC (revisió tècnica)	25/05/22	Comissió de Qualitat