



ÍNDEX

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

Aprovat:	Comissió de Qualitat	25.05.2022
Aprovat:	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) realitza la gestió i millora dels seus serveis; i com revisa, actualitza i millora els procediments relacionats.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'FNB, tant de grau com de màster.

3. NORMATIVES

- Marc extern:

- Programa AUDIT
- Norma ISO 9001:2015
- Conveni STCW-95/2010
- Per al marc normatiu extern i enllaços (UPC, autonòmic, estatal, internacional) 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* (Rev. 02/2022)
- PT.11 *Recollida de la satisfacció dels grups d'interès* (Rev. 02/2022)

4. DEFINICIONS

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



Cartes de serveis: Documents on s'informa a l'estudiantat i al PDI de quines són les prestacions i els compromisos dels diferents serveis de la Facultat.

5. RESPONSABILITATS

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

Cap de la UTGAN: Participar en la definició dels objectius dels serveis. Fer la difusió dels serveis dels quals és responsable entre els diferents grups d'interès. Autoritzar les despeses vinculades a les millores dels serveis i fer-ne un seguiment. Revisar el procés.

Equip Directiu: Detectar les necessitats de serveis. Avaluar i fer propostes de millora relacionades amb els serveis. Proposar la creació, modificació i/o supressió dels serveis.

Responsables dels Serveis/Unitats: Assessorar l'Equip Directiu en la detecció de les necessitats de serveis. Participar en la definició dels objectius dels serveis i fer la planificació d'actuacions que recauen dins del seu àmbit d'actuació. Recollir informació relativa al funcionament dels serveis del seu àmbit. Valorar i assegurar la implantació d'accions de millora.

Secretari Acadèmic o Secretària Acadèmica: Donar fe i publicar els Acords de la Comissió Permanent.

Comissió Permanent: Debatre i aprovar les propostes de millora dels serveis que afecten el pressupost. Informar a la Junta de Facultat.

Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat: Elaborar i encarregar al Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC l'Enquesta Triennial de Satisfacció amb els Serveis de l'FNB. Elaborar l'Informe de Resultats de l'Enquesta Satisfacció amb els Serveis de l'FNB, publicar-lo a la web del centre i presentar-lo a l'Equip Directiu per a la seva anàlisi.



6. DESENVOLUPAMENT

Gestió dels serveis: Les unitats de la UTGAN que presten serveis al Personal Docent i Investigador (PDI) i a l'estudiantat són: Gestió Acadèmica (gestió dels estudis de grau i màster), Gestió Econòmica i de Recursos, Biblioteca, Centre de Càlcul (serveis TIC), Serveis Tècnics de Laboratoris, Consergeria i Manteniment.

En el cas de la Biblioteca, estableix uns objectius anuals de servei a partir del plans estratègics 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 a l'estudiantat i al PDI a través del portal [Bibliotècnica](#).

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 serveis: L'Equip Directiu és responsable de detectar les necessitats de serveis dels col·lectius d'interès. A banda de la retroacció directa de les parts interessades (per mitjà d'enquestes, bústia de suggeriments,...), les necessitats també es detecten com a resultat de l'aplicació de les polítiques mediambientals, de sostenibilitat, de prevenció de riscos laborals i d'inclusió de la UPC; i com a resultat de les diferents auditories internes i externes i les anàlisis del context extern i intern i de riscos i oportunitats que es portin a terme.

Un cop detectada la necessitat, l'Equip Directiu valora la viabilitat de posar en marxa el servei que la satisfaci. Si és viable, proposa la seva posada en marxa a el/la Cap de la Unitat Transversal de Gestió.

Objectius dels Serveis: El/la Cap de la UTGAN defineix els Objectius del Servei. Si es tracta d'un servei intern els defineix amb l'ajut de les persones Responsables de les Unitats o Serveis. 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 Responsable del servei elabora el llistat de prestacions i compromisos del Servei a partir dels Objectius i la presenta a el/la Cap de la UTGAN per a que faci la seva difusió per mitjà de la web del centre i de les Cartes de Serveis de l'FNB.

Enquesta de satisfacció amb els serveis de l'FNB: Cada tres anys, el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat dissenya una Enquesta de Satisfacció amb els Serveis de l'FNB dels col·lectius d'estudiantat i PDI, i la presenta al GPAQ de la UPC per a la seva validació. Un cop validada, el GPAQ porta a terme la realització de l'enquesta i la recollida de respostes, segons l'establert al procés transversal de la UPC PT.11 *Recollida de la satisfacció dels grups d'interès*.

Amb les dades que li fa arribar el GPAQ, el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat elabora un informe amb els resultats de l'enquesta de satisfacció amb els serveis de l'FNB i el publica a la web del centre per a que totes les parts interessades el puguin consultar.

Seguiment: Al llarg de l'execució del servei, i en funció de la naturalesa d'aquest, el/la Responsable de cada Servei recull informació sobre el funcionament del servei (nombre d'usuaris, períodes de més activitat,...) i informa a el/la Cap de la UTG.

L'Equip Directiu analitza la informació que li fa arribar el/la Cap de la UTG sobre el desenvolupament dels serveis i l'informe amb els resultats de l'enquesta sobre els serveis que li fa arribar el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat. Com a resultat d'aquesta anàlisi l'Equip Directiu decideix si cal implementar canvis i/o accions de millora, o bé si cal posar en marxa nous serveis o suprimir algun dels existents.

Revisió del procés: El responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, revisa el present procés i, si s'escau, participa en la millora del



procés transversal associat segons l'establert al procés *280.8.1 Seguiment, revisió i millora del SAIQ*.

7. INDICADORS

Els indicadors que permeten fer el seguiment d'aquest procés són els següents:

Indicadors clau:

- Satisfacció d'estudiants i PDI amb els serveis de l'FNB
- Nombre d'incidències en el desenvolupament del procés

Indicador operatiu:

- Percentatge d'estudiants i PDI que coneixen les cartes de serveis

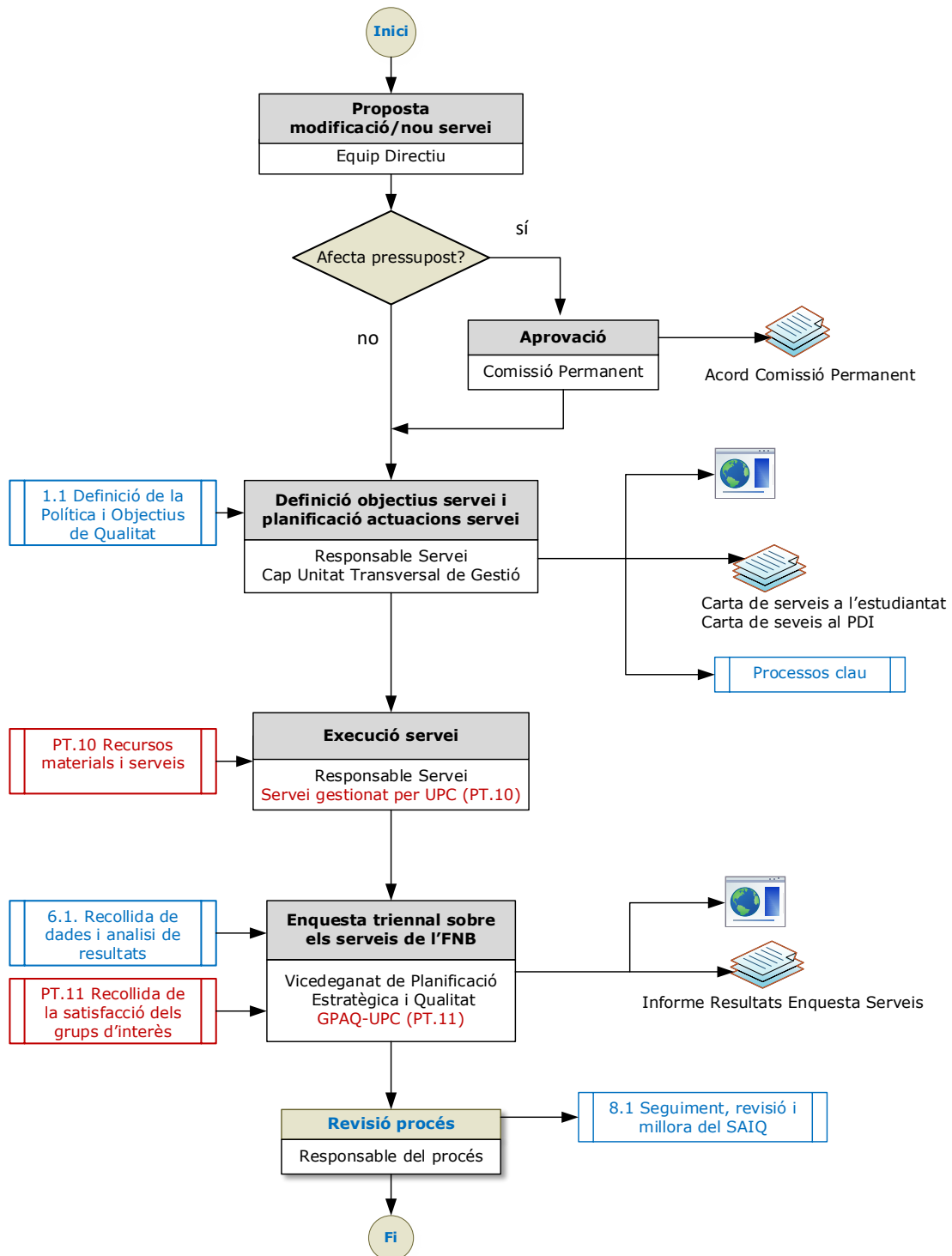
8. EVIDÈNCIES

Les evidències que permeten fer el seguiment d'aquest procés són les següents:

- Seguiment dels indicadors del procés (veure Informe Anual de Qualitat, 280.6.1)
- DOC-5.2-01 Carta de serveis a l'estudiant
- DOC-5.2-02 Carta de serveis al PDI
- Acords de la Comissió Permanent
- Revisió del procés (veure Informe Anual de Revisió del SAIQ, 280.8.1)

Per a més informació sobre les evidències (referència, localització, accés) veure el *Llistat d'Evidències i Registres de Qualitat DOC-8.1-03*.

9. FLUXGRAMA



**10. ANNEX****A.1 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
Acreditació 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