



ÍNDEX

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

Signat: Anna Xalabarder	Signat: Rosa M. Fernández	Signat: Agustí Martin
Preparat/Modificat: Cap de l'Unitat Transversal de Gestió Data: 25/09/2018	Revisat: Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat Data: 05/11/2018	Aprovat: Degà Data: 12/11/2018



1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què la Facultat de Nàutica de Barcelona (FNB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) realitza la gestió i millora dels serveis.

2. ABAST

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

3. NORMATIVES

- Marc extern:

- Programa AUDIT
- Norma ISO 9001:2015
- Per al marc normatiu extern i enllaços (UPC, autonòmic, estatal, internacional) veure el *Llistat de Documents Externs* DOC-8.1-02.

- Marc intern:

- Informació general del centre docent
- Informació acadèmica dels estudis
- Informació del curs actual
- Reglament de l'FNB

4. DEFINICIONS

Biblioteca, Laboratoris, Taller i Centre de Càlcul: La Biblioteca, els Laboratoris, el Taller i el Centre de Càlcul de l'FNB 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. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Cap de la Unitat Transversal de Gestió

Equip Directiu: Definir els procediments. Avaluar i fer propostes de millora. Detectar les necessitats de serveis. Proposar la creació, modificació i/o supressió dels serveis. Revisar el procés.

Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG): 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.

Responsables dels Serveis (Biblioteca, Laboratoris, Taller i Centre de Càlcul): Assessorar l'Equip Directiu en la detecció de les necessitats de serveis. Participar en la definició dels objectius dels serveis 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.

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 GPAQ l'Enquesta Biennal de Satisfacció amb els Serveis de l'FNB. Elaborar l'Informe de Satisfacció amb els Serveis de l'FNB.

6. DESENVOLUPAMENT

L'Equip Directiu és responsable de detectar les necessitats de servei dels diferents col·lectius d'interès (estudiants, PDI, PAS) i valorar la seva viabilitat. Si és viable, proposa la seva posada en marxa.



280.5.2 GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS



Atesa la proposta, el/la Cap de la Unitat Transversal de Gestió defineix els Objectius del Servei. Si es tracta d'un servei intern els defineix amb l'ajut de els/les Responsables dels Serveis (Responsables de Biblioteca, Taller, Centre de Càlcul i Laboratoris). Si es tracta d'un servei extern es coordina, a més, amb la Gerència de la UPC.

A partir dels Objectius del Servei, el/la Responsable del Servei fa la Planificació d'Actuacions del Servei i la presenta a el/la Cap de la UTG per a que faci la seva difusió a través de la web i de les diferents Cartes de Serveis de l'FNB (Carta de Serveis a l'Estudiant i Carta de Serveis al PDI).

Al llarg de l'execució del servei, i en funció de la naturalesa d'aquest, el/la Responsable del Servei recull informació sobre el funcionament del servei (nombre d'usuaris, períodes de més activitat,...). També realitza l'anàlisi de riscos i oportunitats amb l'ajut del Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat i el/la Cap de l'UTG. Aquesta anàlisi es porta a terme de manera general almenys un cop a l'any, en el context del procés de revisió del SAIQ, i també cada vegada que es detecta un nou risc i/o oportunitat que afecti el servei.

Biennalment el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat dissenya una Enquesta de Satisfacció amb els Serveis de l'FNB dels diferents col·lectius (estudiants, PDI i PAS) i la presenta al Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC per a la seva validació. El GPAQ porta a terme la realització de l'enquesta i la recollida de dades i fa arribar els resultats a l'FNB.

Amb les dades recollides per els/les Responsables del Servei i les diferents enquestes de satisfacció (enquestes biennals de l'FNB i enquestes triennals de la UPC), el Vicedeganat de Planificació Estratègica i Qualitat elabora l'Informe Biennal de Satisfacció dels Serveis de l'FNB i el presenta a l'Equip Directiu per al seu debat i validació. A la vista de l'informe, l'Equip Directiu debat propostes de millora i decideix la creació, modificació i/o cancel·lació dels diferents serveis.

Anualment, l'Equip Directiu revisa el procés segons l'establert a *8.1 Desplegament, seguiment, revisió del SAIQ, i control de la documentació*.



7. INDICADORS

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

A) Indicadors de resultats:

- Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions

B) Indicadors de satisfacció:

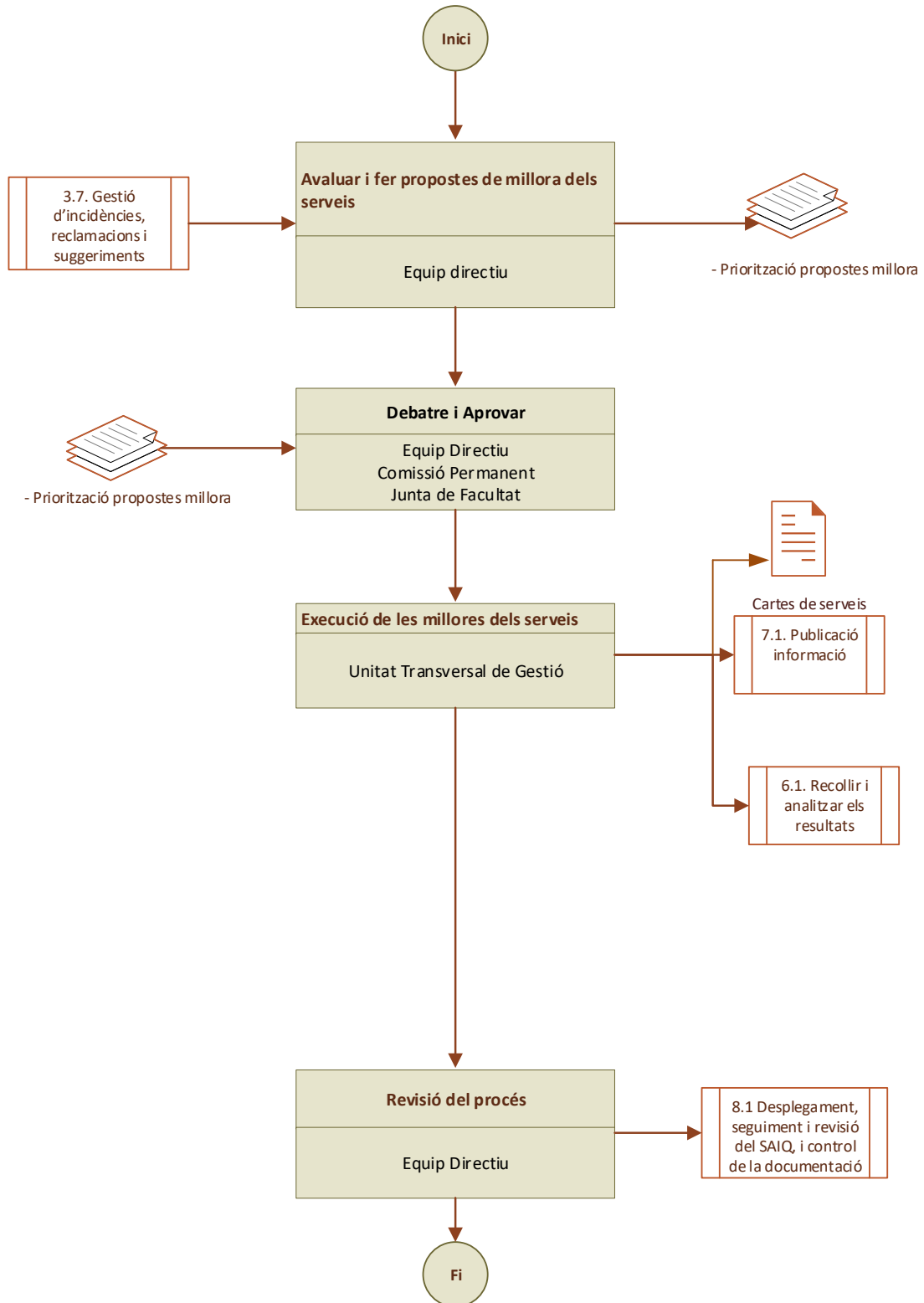
- Enquesta de satisfacció dels estudiants amb els serveis
- Enquesta de satisfacció del PDI amb els serveis
- Enquesta de satisfacció del PAS amb els serveis

8. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que cal tenir en compte per avaluar aquest procés són les següents:

- Actes de la Junta de Facultat
- Actes de la Comissió Permanent
- Carta de serveis al PDI
- Carta de serveis als estudiants
- Informe biennal de satisfacció amb els serveis de l'FNB

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