



ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
4. SEGUIMENT I MESURA
5. EVIDÈNCIES
6. FLUXGRAMA



1. FINALITAT

Aquest procés defineix com la Facultat d'Òptica i Optometria de Terrassa (en endavant FOOT) gestiona la posada en marxa i el funcionament dels serveis necessaris per assolir els objectius dels seus programes formatius.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés serà d'aplicació a les titulacions oficials que imparteix la FOOT.

3. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Serveis interns de la FOOT:

- Serveis de gestió: Unitat de Suport a la Gestió Acadèmica, Unitat de Suport a l'Organització Docent, Unitat de Recursos i Serveis, Unitat de Suport Institucional i Relacions Externes. Serveis d'atenció: Recepció.

Serveis externs:

Amb la creació del Campus de Terrassa i la seva Unitat de Gestió de Serveis Comuns, la definició i prestació dels serveis de la FOOT són competència del Campus:

- Serveis informàtics
- Serveis de Biblioteca
- Servei de Manteniment
- Servei CTT
- Servei de Neteja
- Servei de Vigilància
- Serveis de Reprografia
- Residència i habitatges universitaris
- Bar-restaurant i vending
- Correu intern
- Aparcaments i accessos edificis automatitzats

Una relació completa dels serveis oferts pel Campus de Terrassa es troba a:

<http://serveis.terrassa.upc.edu/seccio/general/pags/73>

3.1. Creació, modificació o supressió d'un servei

La creació, modificació i supressió dels serveis interns de la FOOT es fa a proposta de l'Equip Directiu amb el suport **del/de la cap de Unitat Transversal de Gestió**, i amb l'aprovació de la Gerència.



370.5.2 GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS



L'Equip Directiu, amb el suport **del/de la cap de Unitat Transversal de Gestió**, fa propostes de millora dels serveis externs. La Gerència de la Universitat, a través de la USCCT, realitza la contractació i el seguiment d'aquests serveis. Pel que fa als Serveis Informàtics, **el/la cap de Unitat Transversal de Gestió** participa en la selecció i el seguiment del personal assignat al Centre.

3.2. Definició d'objectius, difusió de prestacions i seguiment

El/La cap de Unitat Transversal de Gestió defineix i revisa els objectius dels serveis interns i efectua un seguiment de la qualitat de tots els serveis, recopilant informació sobre la satisfacció dels grups d'interès, a través d'enquestes, bústia de suggeriments, ... Aquesta avaluació es realitza conjuntament amb el vicedegà/ana amb competències de Qualitat mitjançant un informe que inclou les propostes de millora que, en cas de tractar-se de serveis externs, es traslladen a la USCCT.

LA FOOT elabora guies de serveis perquè els esmentats grups d'interès coneguin les prestacions de tots els serveis i incorpora aquesta informació en el seu web.

3.3. Control de qualitat

D'acord amb el procés [370.6.1 - Anàlisi dels resultats](#), **el/la vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui, conjuntament amb el/la cap de Unitat Transversal de Gestió**, revisen anualment els resultats del procés, i elaboren un informe que presenten a l'Equip Directiu per a la seva aprovació.

L'Equip Directiu valida l'informe de resultats i valora si aquests resultats són els adequats, d'acord amb els objectius programats. En el cas de produir-se desviacions, i després d'analitzar les causes d'aquestes, proposa per l'any següent, en funció dels recursos disponibles, la realització d'accions correctives i/o de millora per facilitar el seu acompliment, o es fixen, si escau, els nous objectius que s'han d'assolir l'any següent. Aquest informe, junt amb el document de propostes de millora i/o correctives i dels nous objectius, s'eleva a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació.

Així mateix, una vegada ha estat aprovat l'informe de resultats per la Comissió Permanent, l'Equip Directiu fa difusió d'aquest, d'acord amb el procés [370.7.1 - Publicació d'informació i rendició de comptes sobre programes formatius](#), als grups d'interès pels canals que s'especifiquen i ret comptes a través de la Memòria anual que, un cop aprovada per la Junta de Facultat, es publica al web de la FOOT.

4. SEGUIMENT I MESURA

El/La cap de Unitat Transversal de Gestió defineix i revisa els objectius de tots els serveis i efectua un seguiment de la qualitat d'aquests, recopilant informació sobre la satisfacció dels grups d'interès, a través d'enquestes, bústia de suggeriments, ... Aquesta avaluació es realitza conjuntament amb el vicedegà/ana amb competències de Qualitat mitjançant un informe que inclou les propostes de millora, que en cas de tractar-se de serveis externs es traslladen a la USCCT. És tindrà com a referència l'índex de satisfacció dels grups d'interès.



370.5.2 GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS



Aquestes indicadors i dades es poden consultar a través de la Memòria anual de la FOOT, que es publica al seu web <http://foot.upc.edu/lescola/memories-anuals>.

L'Equip directiu té la facultat de definir nous indicadors o modificar els existents, en funció de les necessitats que requereixi el seguiment d'aquest procés.

5. EVIDÈNCIES

Tot seguit es presenta una taula esquemàtica que relaciona les evidències el responsable corresponent.

Identificació de l'evidència	Suport d'arxiu	Responsable
Document sobre els objectius dels serveis interns	Format digital	El/La vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui
Document sobre la satisfacció dels serveis	Format digital	El/La vicedegà/ana amb competències de la Qualitat o la persona a qui el degà/ana delegui



370.5.2 GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS



6. FLUXGRAMA

