



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

ANNEX

1. REFERÈNCIES / NORMATIVES
2. INDICADORS
3. RESPONSABILITATS

Dilluns, 16/gener/2012
SGIQ-FOOT Versió 1



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. REFERÈNCIES / NORMATIVES

- Marc normatiu extern

Quant al marc normatiu extern al Centre, vegeu l'annex II del document Presentació dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de la UPC (SGIQ).

- Marc normatiu intern FOOT

El marc normatiu intern del Centre figura a l'Annex, apartat 1 d'aquest procés.

Junt amb cadascuna de les normatives externes i internes figura l'adreça web corresponent per tal de poder accedir-hi directament.

4. DEFINICIONS

Comissió de campus: Òrgan col·legiat de govern i màxima representació del Campus de Terrassa, és compost per membres nats representatius de les diverses unitats bàsiques presents al campus i membres electius del PDI, PAS i estudiants.

Unitat Gestió Serveis Comuns del Campus de Terrassa (USCCT): Unitat funcional de la UPC que té com a objectiu bàsic la implantació, desenvolupament, coordinació, seguiment i optimització dels serveis en l'àmbit del Campus de Terrassa i que es coordina amb les unitats bàsiques presents al campus i amb els serveis generals de la UPC, en les àrees de serveis externs, recerca, serveis científic-tècnics, comunicació i mobilitat, obres i manteniment, serveis informàtics i biblioteques.

5. 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 Mobilitat, Promoció i Comunicació, Unitat de Recursos i Serveis, Unitat de Suport a la Direcció.



370.5.2 GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS



- Serveis tècnics: Unitat de Projectes i de Qualitat
- 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 Comunicació: mobilitat internacional i mitjans de comunicació
- 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>

5.1. 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 Cap de Serveis de Gestió i Suport, i amb l'aprovació de la Gerència.

L'Equip Directiu amb el suport del cap de Serveis de Gestió i Suport 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 dels Serveis de Gestió i Suport participa en la selecció i el seguiment del personal assignat al Centre.

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

El cap de Serveis de Gestió i Suport 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 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.



5.3. Control de qualitat

D'acord amb el procés 370.6.1 - *Anàlisi dels resultats* el vicedegà/ana de Qualitat/cap del Serveis de Gestió i Suport, 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 sobre titulacions*, 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.

6. SEGUIMENT I MESURA

El/La cap de Serveis de Gestió i Suport 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 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 i els indicadors que s'especifiquen a l'Annex, apartat 2 d'aquest procés.

7. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Suport d'arxiu	Responsable custòdia
Document sobre els objectius dels serveis interns	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat
Document sobre la satisfacció dels serveis	Paper i/o informàtic	Punt de qualitat

Els documents actius que siguin necessaris pel desenvolupament de la gestió dels serveis es conserven a l'arxiu SAIQ fins a nova proposta. Els informes, les actes i les memòries estaran accessibles a l'arxiu del SAIQ durant 6 anys, després dels quals es procedirà segons marqui la llei sobre gestió documental.



370.5.2 GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS



8. RESPONSABILITATS

A l'Annex, apartat 3 d'aquest procés figuren els òrgans responsables i el detall de les activitats que tenen assignades.

9. FITXA RESUM

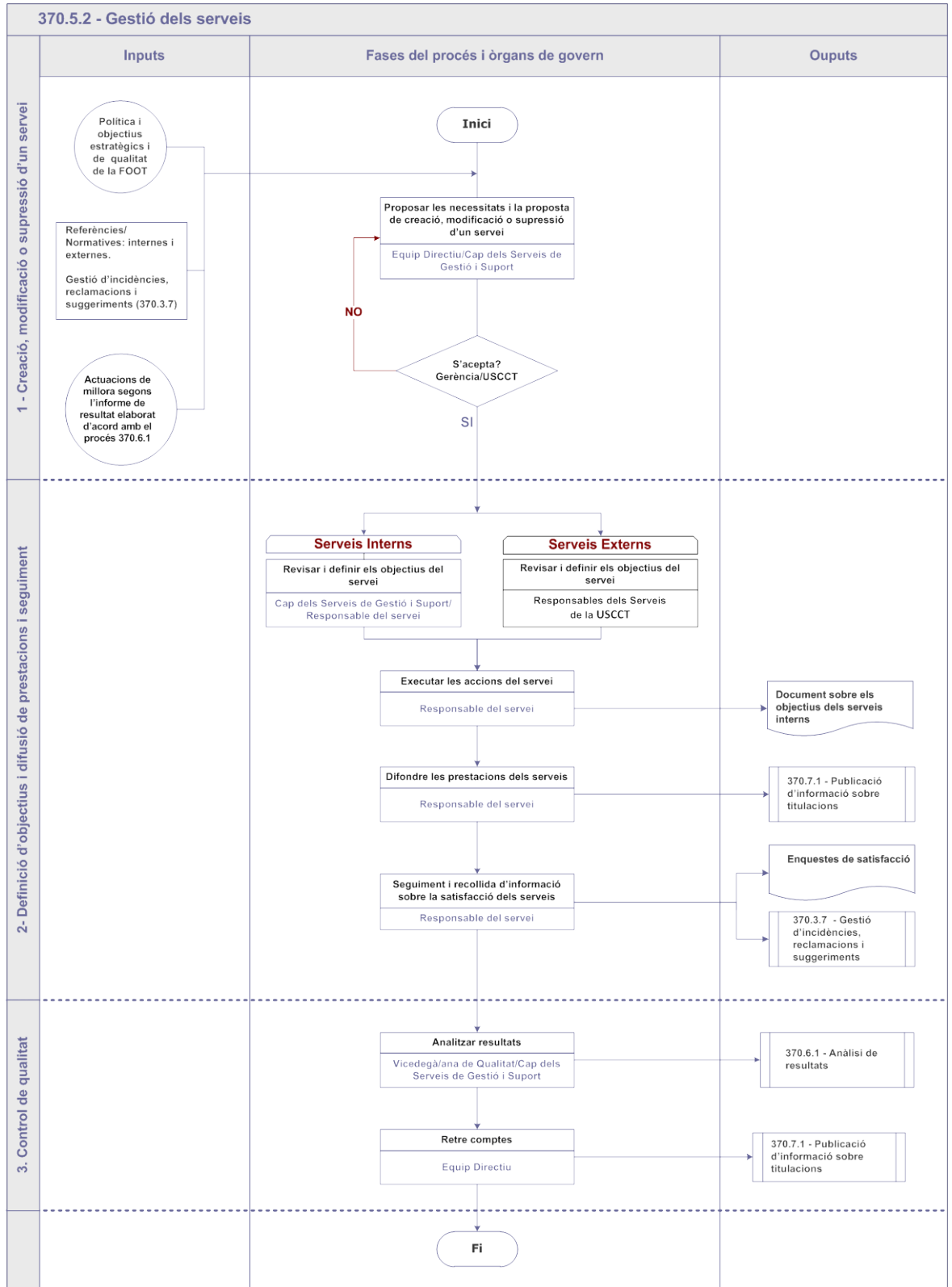
RESPONSABLE DE PROCÉS		El/La cap dels Serveis de Gestió i Suport
ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu – Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Professorat, Estudiantat i PAS Mitjançant els seus representants en la Comissió Permanent i la Junta de Facultat. ▪ Equip Directiu Mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció. ▪ Serveis generals de la UPC A través del seu assessorament, direcció i execució. ▪ Concessionaris i serveis contractats A través dels serveis que presten i de les condicions contractuals.
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'Equip Directiu vetllarà per a la difusió dels resultats del procés i de les iniciatives de revisió i millora del mateix.</p> <p>Aquesta informació és farà pública d'acord amb el procés 370.1.6.1. - <i>Publicació d'informació sobre titulacions.</i></p>
MECANISMES DE PRESA DE DECISIONS		Vegeu els apartats 5 de desenvolupament del procés i 6 de seguiment i mesura.
RECOLLIDA I ANÁLISI D'INFORMACIÓ		El/La cap dels Serveis de Gestió i de Suport recull i analitza, conjuntament amb el vicedegà/ana de Qualitat, les dades sobre l'índex de satisfacció dels grups d'interès, d'acord amb el procés 370.6.1 - <i>Anàlisi dels resultats.</i>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/La Cap de Serveis de Gestió i Suport 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 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 i els indicadors que figuren a l'Annex, apartat 2 d'aquest procés.



370.5.2 GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS



9. FLUXGRAMA





ANNEX

1. REFERÈNCIES / NORMATIVES

En aquest apartat es detallen referències i les normatives vinculades al procés.

Externes

Quant al marc normatiu extern al Centre, vegeu l'Annex II del document *"Presentació dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de la UPC"*.

2. INDICADORS

- Grau de satisfacció dels usuaris.

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.

3. RESPONSABILITATS

Equip Directiu:

- Proposar la creació, modificació o supressió d'un servei.

Vicedegà/ana de Qualitat/Cap dels Serveis de Gestió i Suport

- Analitzar els resultats, d'acord amb el procés 370.6.1 - *Anàlisi dels resultats*.

Cap dels Serveis de Gestió i Suport:

- Proposar la creació, modificació o supressió d'un servei intern d'acord amb l'Equip Directiu.
- Revisar i definir els objectius dels serveis interns conjuntament amb els seus responsables.
- Elaborar l'informe de seguiment dels serveis amb les propostes de millora. Si es tracta d'un servei extern fer arribar les propostes de millora a la USCCT.

Responsables dels serveis:

- Col·laborar en la definició dels objectius del servei.
- Executar i difondre les accions del servei.
- Fer el seguiment.