
 LCI Barcelona	Procés:	Codi:	P.3.5.2
		Versió:	1
	Gestió i millora dels serveis	Pàg.: 1 de 6	

1. Finalitat
2. Normativa
3. Propietat, responsables del procés
4. Revisió i millora
5. Registres
6. Desenvolupament

Redactat per: Sofía Just	Revistat per: Sílvia Antón	Aprovat per: Sílvia Viudas
Data: 03.03.2014	Data: 07.03.2014	Data: 11.03.2014
Signatura	Signatura	Signatura

	Procés:	Codi:	P.3.5.2
		Versió:	1
	Gestió i millora dels serveis	Pàg.: 2 de 6	

1. Finalitat

La finalitat d'aquest procés és establir com l'Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona elabora, revisa, actualitza i millora, d'una manera sistemàtica, els processos de: - Gestió i millora dels serveis.

2. Normativa

Les normatives vinculades a aquest disseny es troben en el Manual de Qualitat.

3. Propietat, responsables del procés

Propietari:

Directora d'Administració de l'Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona.

Responsables:

Equip Directiu (ED)

Responsable de la detecció de necessitats del servei.

Realitza la proposta de creació, modificació i/o supressió d'un servei.

Analitza els resultats obtinguts i, si és necessari, proposa accions correctores o de millora.

Realitza la difusió de la informació als grups d'interès conjuntament amb el Departament de Màrqueting i Comunicació.


Redacta conjuntament amb el Responsable de Qualitat el Document de Revisió i Millora.

Directora Acadèmica (DC)

Defineix les actuacions a dur a terme conjuntament amb la Directora d'Administració, o el Director de Borsa de Treball i Pràctiques i/o la Directora del Servei a l'Estudiant segons l'actuació a realitzar.

Departament d'Administració (DAD)

Defineix les actuacions a dur a terme conjuntament amb la Directora Acadèmica, o el Director de Borsa de Treball i Pràctiques i/o la Directora del Servei a l'Estudiant, segons l'actuació a realitzar.

	Procés:	Codi:	P.3.5.2
		Versió:	1
	Gestió i millora dels serveis	Pàg.: 3 de 6	

Realitza la difusió de les prestacions del servei, conjuntament amb les Secretàries Acadèmiques, o el Director de la Borsa de Treball i Pràctiques i/o la Directora del Servei a l'Estudiant, segons l'actuació a realitzar.

Director Borsa de Treball i Pràctiques (DBT)

Defineix les actuacions a dur a terme conjuntament amb la Directora Acadèmica, o la Directora d'Administració i/o la Directora del Servei a l'Estudiant, segons l'actuació a realitzar.

Realitza la difusió de les prestacions del servei, conjuntament amb les Secretàries Acadèmiques, o la Directora d'Administració i/o la Directora del Servei a l'Estudiant, segons l'actuació a realitzar.

Directora Servei a l'Estudiant (DSE)

Defineix les actuacions a dur a terme conjuntament amb la Directora Acadèmica, o la Directora d'Administració i/o el Director de Borsa de Treball i Pràctiques, segons l'actuació a realitzar.

Realitza la difusió de les prestacions del servei, conjuntament amb les Secretàries Acadèmiques, o la Directora d'Administració i/o el Director de la Borsa de Treball i Pràctiques, segons l'actuació a realitzar.

Secretàries Acadèmiques (SA)

Realitza la difusió de les prestacions del servei, conjuntament amb la Directora d'Administració, o Directora Servei a l'Estudiant i/o el Director de la Borsa de Treball i Pràctiques, segons l'actuació a realitzar.

Donen recolzament al Responsable de Qualitat en la recollida d'informació relatives als indicadors.

Responsable de Qualitat (RQ)


És responsable de la recollida d'indicadors.

Revisa el procés i les seves possibles millores.

Redacta conjuntament amb l'Equip Directiu el Document de Revisió i Millora.

Departament de Màrqueting i Comunicació (DMC)

Realitza la difusió de la informació als grups d'interès conjuntament amb l'Equip Directiu.

	Procés:	Codi:	P.3.5.2
		Versió:	1
	Gestió i millora dels serveis	Pàg.: 4 de 6	

4. Revisió i millora

Anualment el Responsable de Qualitat amb el recolzament de les Secretàries Acadèmiques recullen les dades en base a:

- Relació d'indicadors d'utilització del servei
- Relació d'indicadors de satisfacció amb el servei
- Anàlisi de resultats
- Propostes de millora

Els principals indicadors seran:


- Àrea Acadèmica
 - Títols homologats
 - Participació en concursos nacionals i internacionals
- Àrea Servei a l'Estudiant
 - Nombre de beques d'ajut tramitades
 - Nombre de viatges d'estudis
- Biblioteca
 - Nombre de visitants i ocupació de la biblioteca

El Responsable de Qualitat lliura els indicadors a l'Equip Directiu que els analitza i elabora un informe de resultats anuals. En base a aquest informe de resultats l'Equip Directiu verifica les accions correctores prèvies, i si es necessari, proposa accions correctores o de millora.

Un cop realitzada l'auditoria interna, el Responsable de Qualitat, l'Equip Directiu i l'Auditor Extern proposen les accions encaminades a millorar l'eficàcia del procés i els resultats.

Finalment l'Equip Directiu i el Responsable de Qualitat redacten el Document de Revisió i Millora.

Els indicadors, juntament amb l'informe de resultats s'integraran en la memòria anual de l'Escola.

	Procés:	Codi:	P.3.5.2
		Versió:	1
	Gestió i millora dels serveis	Pàg.: 5 de 6	

5. Registres

Tipus d'identificació	Suport de l'arxiu	Responsable arxiu	Temps de conservació
Objectius dels serveis	Paper o informàtic	Departament d'Administració	Fins a nova proposta
Contractes dels serveis externs	Paper o informàtic	Departament d'Administració	7 anys
Recopilació d'indicadors	Paper o informàtic	Responsable de Qualitat	7 anys
Informe de resultats	Paper o informàtic	Equip Directiu	7 anys
Document de revisió i millora	Paper o informàtic	Responsable de Qualitat	7 anys

6. Desenvolupament


L'Escola Superior de Disseny Felicidad Duce – LCI Barcelona classifica els serveis en externs i interns.

- Els serveis externs es troben en:
Serveis informàtics – Recanvis sanitaris – Missatgeria – Videovigilància – Manteniment de maquinària i equips informàtics.
- Els serveis interns es classifiquen en:
 - a) Serveis de gestió (Administració de l'Escola: àrea acadèmica, àrea servei a l'estudiant, consergeria, biblioteca, borsa de treball).
 - b) Serveis tècnics (biblioteca).
 - c) Serveis d'atenció: recepció.
 - d) Serveis de neteja.

L'Equip Directiu és responsable de la detecció de les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès (estudiants, PDI, PAS, ...). Un cop valorada la viabilitat del servei, s'encarrega de proposar la seva posada en marxa.

Els responsables de la definició de les actuacions són:

- Serveis externs: la Directora d'Administració.
- Serveis interns, segons l'actuació a realitzar, la Directora Acadèmica, o el Director de Borsa de Treball i Pràctiques i/o la Directora Servei a l'Estudiant.

	Procés:	Codi:	P.3.5.2
		Versió:	1
	Gestió i millora dels serveis	Pàg.: 6 de 6	

Després de definir las actuacions i d'acord amb la planificació d'actuacions del servei que haurà dissenyat el seu responsable, seran responsables de la seva difusió:

- Serveis externs: La Directora d'Administració
- Serveis interns, segons l'actuació a realitzar, les Secretàries Acadèmiques, o la Directora Acadèmica, o el Director de Borsa de Treball i Pràctiques i/o la Directora Servei a l'Estudiant.

El Responsable de Qualitat amb el recolzament de les Secretàries Acadèmiques recollirà, al llarg de l'execució del servei, informació sobre el funcionament i el grau de satisfacció dels grups d'interès.