

## A- Abast

Els serveis a la comunitat educativa que es presten a l'EUHT StPOL.

## B- Objectius

- 01. Valorar els serveis prestats i les seves condicions.
- 02. Resoldre incidències i esmenar els serveis.

## C- Rols

Direcció del centre	El director general de l'EUHT StPOL i el seu equip directiu.
Administrador/a del centre	L'administrador o administradora del centre o el personal en què delega.
Responsable del servei	Persona designada per la direcció del centre per fer el seguiment d'un servei determinat i ocupar-se de les possibles incidències.

## E- Activitats i responsabilitats

	Direcció del centre	Administrador/a del centre	Responsable del servei	
01. Avalua serveis	A/R			La direcció del centre avalua anualment el funcionament dels serveis llistats a la memòria acadèmica, prestats internament o per agents externs.
02. Detecta necessitats	A/R		C	En analitzar les eventuais mancances i anomalies dels serveis, detecta necessitats d'esmena.
03. Contacta	A/R		C	Es posa en contacte amb la persona responsable del servei en qüestió i, si escau, el proveïdor del servei extern, amb l'objectiu de garantir un funcionament adequat dels serveis que s'ofereixen al centre, tant interns com externs.
04. Determina viabilitat	A/R	C		Determina si l'optimització proposada és viable des dels punts de vista econòmic i d'implementació.
05. Gestiona contractacions	I	A/R	I	L'administrador/a del centre gestiona l'encaix contractual i econòmic de les esmenes viables.
06. Fa seguiment			A/R	La persona responsable del servei en fa el seguiment i recull les possibles incidències.
07. Resol incidència?			A/R	Segons el tipus d'incidència, aquesta es podrà resoldre internament o requerirà la intervenció del proveïdor del servei.
08. Busca solució			A/R	La persona responsable del servei demana al proveïdor que resolgui el problema.
09. Fa seguiment			A/R	Fa el seguiment de les actuacions del proveïdor amb el propòsit de resoldre la incidència.
09. Comunica	I		A/R	Posa en coneixement de la direcció del centre el desenvolupament correcte o, en el seu cas, les eventuais mancances i anomalies en el funcionament del servei.

Llegenda: A- "Accountable"/Responsabilitat R- Responsable execució S- Suport C- Consultat/Consultada I- Informat/Informada / + opcional

## H- Indicadors

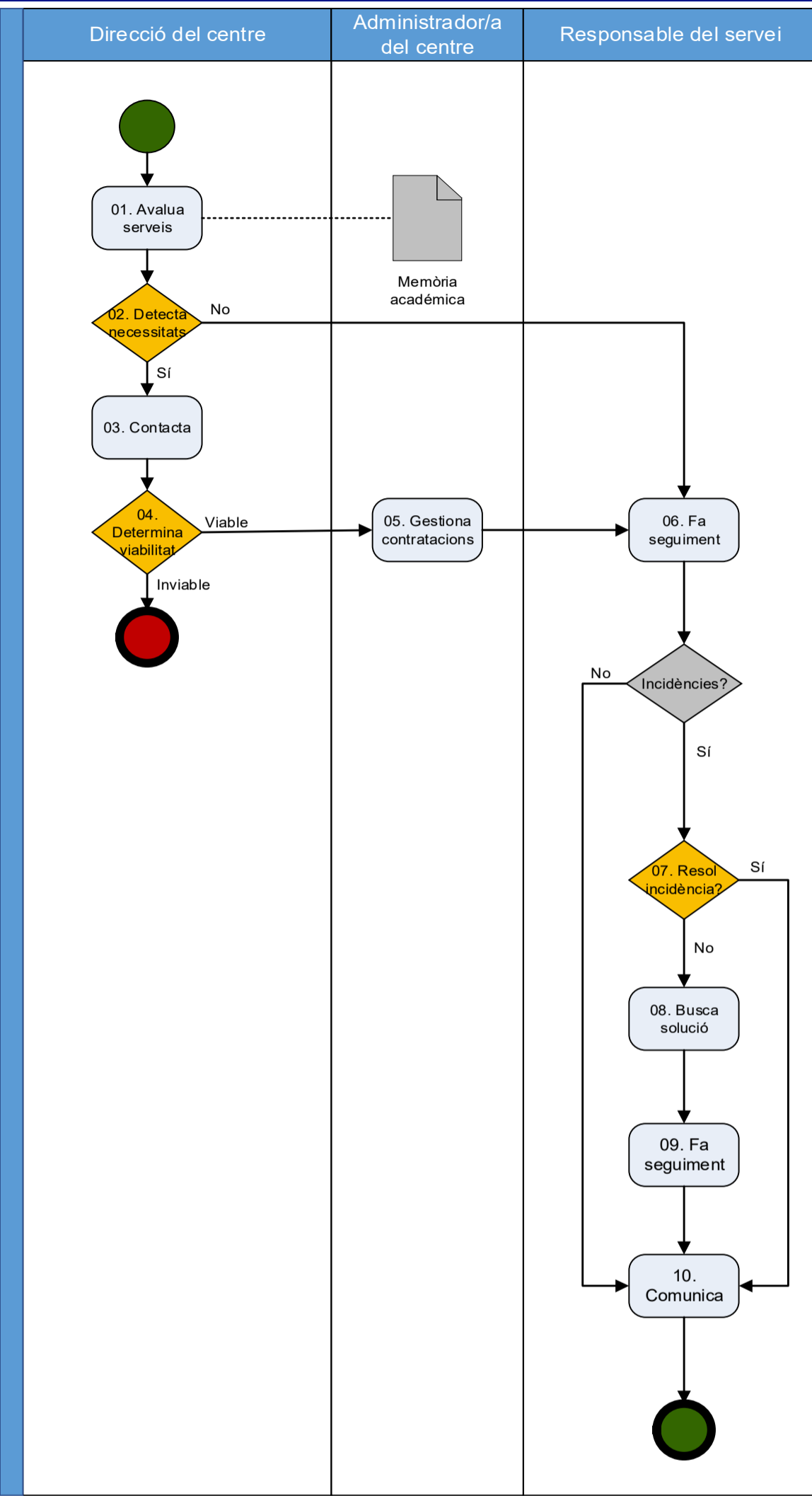
	Tipus	Valor objectiu / llindar
01. Nombre de serveis del centre (interns i externs)	N	-
02. Nombre de serveis amb esmenes	N	-

Tipus: N – numèric % - percentatge

## F- Entrades

- 01. Llistat de serveis oferts a l'EUHT StPOL
- 02. Condicions del servei vigents inicialment

## D- Diagrama de flux



## G- Sortides

- 01. Noves condicions del servei (si escau)

## J- Aprovacions d'aquesta versió del procés

	Data
Comissió de Qualitat del Centre sessió 02/2025	18/12/2025
Consell de Direcció del Centre, sessió 22/12/2025	22/12/2025
Comissió de Qualitat UdG, sessió 02/2026	27/02/2026