



# MAPA DE PROCESSOS UNITAT SUPORT DEPARTAMENTAL

## ESTRATÈGICS

### Planificació de la unitat

- Definició estratègia i objectius
- Organització/Coordinació amb d'altres unitats
- Direcció persones

### Qualitat

- Anàlisi i millora dels serveis
- Innovació

### Suport direcció i òrgans de govern

- Informació per a la presa de decisions

## FONAMENTALS

### Suport direcció i òrgans de govern

- Equips de direcció
- Òrgans de govern i comissions
- Eleccions

### Recursos

- Pressupostos Departament i Institut (elaboració i seguiment)

### Serveis

- Gestió dels espais (reserva, accessos, adequació, recursos)

Atenció, informació als usuaris i gestió de tràmits

## DE SUPORT

### Gestió de personal PDI, PAS i becaris

### Sistemes d'informació

- Intranets, aplicatius, bases de dades, WEB (explotació)

### Guies i normatives

### Gestió i custòdia documental

NECESSITAT USUARI/ÀRIA

Gestió d'incidències: reclamacions, queixes, suggeriments i felicitacions

USUARI/ÀRIA SATISFET