



ETSAV

Sistema de Garantia Interna de la Qualitat - SGIQ

PS2 Gestió dels serveis

Responsable del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Cap de la Unitat Transversal de Gestió	Junta d'Escola	9 juliol 2024

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	Junta d'Escola 03/06/2009
V1	Revisió i modificació, versió simplificada d'acord amb la Xarxa de Qualitat UPC	Junta d'Escola 14/09/2021
V2	Revisió i modificació, adaptació a processos transversals i plantilla UPC	Comissió de Qualitat 14/03/2024

ÍNDEX

1 FINALITAT	3
2 ABAST	3
3 DEFINICIONS	3
4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1 Queixes i suggeriments	4
4.2 Revisió del procés	4
5 INDICADORS	4
6 EVIDÈNCIES	5
7 RESPONSABILITATS	5
8 NORMATIVES/REFERÈNCIES	6
9 FITXA RESUM	6
10 FLUXGRAMA	7
11 FITXA DE REVISIÓ	8

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'ETSAV defineix, gestiona i millora els serveis necessaris per dur a terme l'activitat del centre.

2 ABAST

El present procés és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSAV, tant de grau com de màster.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

L'assignació anual dels recursos econòmics a l'ETSAV per part de la UPC es fa segons l'establert al procés transversal de la UPC [PT.10 Recursos materials i serveis](#), que estableix la sistemàtica que s'aplica en l'àmbit de la UPC en la detecció de necessitats, planificació, adquisició, implantació i seguiment dels principals recursos materials en relació amb el desenvolupament de les seves titulacions.

Les unitats especialitzades que present servei al PDI i estudiantat són la unitat de grau i màster, la unitat de recursos i serveis i suport a la recerca, la unitat de suport institucional i relacions externes, el Centre de Càlcul i Laboratori d'Aplicacions Informàtiques per l'Arquitectura ([CCLAIA](#)), el Servei de Manteniment, la [Biblioteca](#) i el Laboratori de Maquetes ([LAMA](#)).

Altres serveis són desenvolupats per empreses adjudicatàries de concessions (restauració, residència) i de serveis (neteja, seguretat, reprografia, ...) que es gestionen centralitzadament tal com s'estableix en el procés transversal [PT.10 Recursos materials i serveis](#).

L'equip directiu és responsable de detectar les necessitats de serveis dels grups d'interès, ja sigui a partir de la retroacció directa de les parts interessades (per mitjà d'enquestes, [bústia OPINA](#)...), com a resultat de l'aplicació de les polítiques mediambientals, de sostenibilitat, de prevenció de riscos laborals i d'inclusió de la UPC, etc. Un cop detectada la necessitat, l'equip directiu valora la viabilitat de posar en marxa el servei que la satisfaci. Si és viable, proposa la seva posada en marxa a el/la cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG).

El/la cap de la UTG defineix els objectius del servei, bé amb els/les caps de les unitats especialitzades de la UTG de l'Escola si es tracta d'un servei intern, bé amb els serveis generals de la UPC si es tracta d'un servei extern.

Si la posada en marxa d'un nou servei afecta al pressupost de l'Escola l'equip directiu fa la proposta a la Junta d'Escola que l'ha d'aprovar, si s'escau.

Al llarg de l'execució del servei, i en funció de la naturalesa d'aquest, el/la responsable de cada servei recull dades sobre el funcionament del servei (nombre d'usuaris, períodes de més activitat, etc.) i proposa, si s'escau, accions de millora.

Tota la informació referent als serveis i el desenvolupament del present procés es publicarà i difondrà segons el procés [PC1 Publicació de la informació i rendició de comptes](#).

4.1 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments corresponents a aquest procés es gestionen d'acord al procés [PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions](#), i es tenen en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.2 Revisió del procés

El/la responsable gestor del procés recull anualment els valors dels indicadors i les valoracions dels grups d'interès (queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions) referents al procés, tenint en compte el que s'especifica als processos transversals de la UPC [PT11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès](#) i [PT12 Recollida de la informació](#).

El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor, analitza les dades i el funcionament del procés i emplena la Fitxa "Informe de revisió del funcionament del procés".

Aquesta valoració s'inclou en el informe de seguiment del centre (ISC) [PE2 Desplegament, revisió i millora del SGIQ](#) de l'ETSAV i a partir del seu anàlisi poden generar-se propostes de millora i/o canvis en el procés.

Si s'escau, també s'elaboren propostes de millora relacionades amb el [PT02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

5 INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al [quadre de comandament](#) d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
PS2.IN.1	Satisfacció de l'estudiantat	Mitjana en la pregunta "Valora el teu grau de satisfacció general respecte els serveis i recursos destinats a a millora del teu aprenentatge" a l'enquesta de satisfacció de l'estudiantat
PM1.IN.4 *	Nombre de QSRF	Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions rebuts en relació a aquest procés (fa referència al PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions)

*Indicador que afecta a tots els processos. Apareix desagregat al Quadre de Comandament

6 EVIDÈNCIES

Codi	Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
PS2.EV.1	Guia dels serveis de l'ETSAV (web)	Cap de la UTG	repositori ETSAV web	anual
PS2.EV.2	Pressupost de l'ETSAV	Cap de la UTG	repositori ETSAV intranet òrgans de govern	permanent
PS2.EV.3	Actes d'òrgans de govern	Secretari/ària Acadèmic/a	repositori ETSAV intranet òrgans de govern	permanent
PS2.EV.4	Informe de revisió del funcionament del procés	Sotsdirector/a amb funcions en l'àmbit de la qualitat	repositori ETSAV	permanent

7 RESPONSABILITATS

Responsable del procés:

Cap de la Unitat Transversal de Gestió - garanteix la implementació, seguiment i millora del procés, analitza dades i fa propostes de millora, defineix els objectius dels serveis i vetlla pel correcte desenvolupament

Responsable gestor:

Cap de la unitat de recursos, serveis i suport a la recerca - recull i analitza dades, dona suport en l'elaboració del pressupost

Altres agents implicats:

Equip directiu - identifica i prioritza necessitats

Junta d'Escola - debat i aprova el pressupost

Unitats especialitzades de la UTG - presten el servei, recullen dades, fan propostes

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Normativa de contractació de la UPC](#)

[Normativa de contractació de les administracions públiques](#)

Polítiques/normatives mediambientals, sostenibilitat, prevenció de riscos laborals, convocatòries d'ajuts

[Metodologia i documents de referència AQU](#)



Marc intern:

[Pla estratègic ETSAV](#)

[Pressupost ETSAV](#)

Processos transversals de la UPC relacionats

[PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)

[PT.10 Recursos materials i serveis](#)

[PT11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès](#)

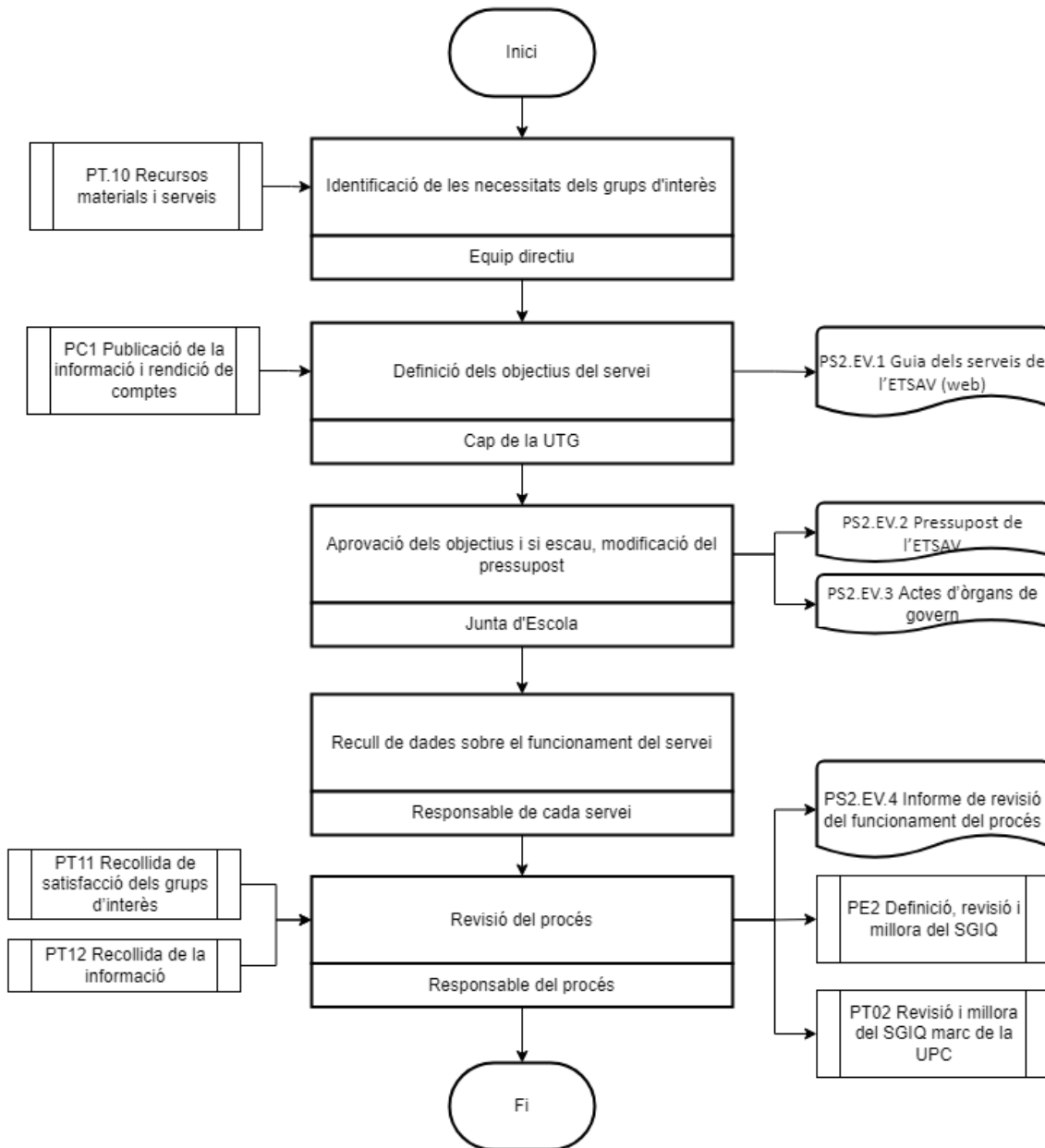
[PT12 Recollida de la informació](#)

9 FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		El/la cap de la unitat transversal de gestió
RESPONSABLE GESTOR		El/La cap de la unitat de recursos, serveis i suport a la recerca
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
G R U P S D , I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>PDI, PTGAS, estudiantat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participació en els òrgans de govern, comissions consultives, i en processos participatius - PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions <p>Titulats/des, ocupadors, agències, societat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accedint a la informació que publica l'ETSAV - PM1 Gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>Els òrgans de govern de l'ETSAV vetllen per la difusió dels resultats dels diferents processos.</p> <p>En el cas de publicació es farà segons el procés PC1 Publicació de la informació i rendició de comptes</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les unitats especialitzades de la UTG recullen les dades i indicadors que s'han especificat en cada fitxa de procés. El/la responsable gestor/a i el/la responsable del procés les analitzen.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Anualment el/la responsable del procés s'encarrega de fer el seguiment i revisió i si s'escau, fa propostes de millora.

10 FLUXGRAMA

PS2
Gestió dels serveis



11 FITXA DE REVISIÓ

Informe de revisió del funcionament del procés

Nom i codi del procés objecte de la revisió:			PS2 Gestió dels serveis		
Data de la revisió:			Novembre 2023		
Nom del responsable del procés i de la revisió:			Cap de la unitat transversal de gestió (UTG)		
Versió i data en el moment de la revisió:			V2 Gener 2024		
Pregunta		Si	No	Comentari (explicar breument l'incompliment o la incidència detectada / rebuda)	
S'ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			X	L'activitat contemplada en la descripció del procés no ha canviat - s'ha actualitzat el redactat - s'ha incorporat la interrelació amb els processos transversals de la UPC - s'ha incorporat la interrelació amb altres processos del SGIQ - s'han especificat la periodicitat de la revisió del procés i les responsabilitats	
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?		X		<u>Indicadors eliminats:</u> Satisfacció del PDI Grau d'execució de l'import del pressupost destinat a serveis. <u>Indicadors afegits:</u> <u>Evidències eliminades:</u> <u>Evidències afegides:</u> Actes d'òrgans de govern	

			Informe de revisió del funcionament del procés
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.			El valor de PS2.IN.1 "Satisfacció de l'estudiantat" (amb els serveis i recursos destinats a la millora del teu aprenentatge" està just per sobre del valor d'acceptació. Es considera que no es disposa de prou informació per fer o no una proposta de millora.
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?		X	En relació a les enquestes de satisfacció el centre proposa estudiar la possibilitat de fer-les bianuals (veure PM1)
S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.			X