



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Arquitectura
del Vallès



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

PS2. Gestió dels serveis

Responsable/s del procés	Responsable/s de l'aprovació	
Director ETSAV	Junta d'Escola	

Traçabilitat de les versions del document		
Versió	Data	Descripció
1	03/06/2009	Revisió de tot el procés. 290.1.4.1 de gestió dels recursos materials i el procés 290.1.4.2. de gestió dels serveis
2	18/02/2021	

	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	
	PS2. Gestió dels serveis	

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès defineix, gestiona i millora els serveis necessaris per dur a terme l'activitat del centre.

2. ABAST

Aquest procediment és d'aplicació als serveis necessaris per dur a terme la docència de les titulacions oficials de grau i màster.

3. RESPONSABILITATS

Director de l'ETSAV: Defineix les necessitats de serveis d'acord amb els objectius estratègics del Centre.

Junta d'Escola : Aprova la proposta de creació/supressió, disseny del serveis. Aprova la proposta anual d'avaluació i millora dels serveis i el pla d'actuació anual.

Unitat/s Especialitzada/es de la Unitat Transversal de Gestió: executen la prestació dels serveis dels que són responsables i implementen les millores proposades.

Comissió d'Avaluació Interna: Verifica que els serveis s'adeqüin als objectius de qualitat establerts.

4. NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

- Pla estratègic de la UPC
- Pressupost de la UPC

Marc intern:

- Línies estratègiques de l'equip de direcció (Pla de direcció)
- Memòries de verificació de les titulacions de grau i màster

5. EVIDÈNCIES

- Guia dels serveis de l'ETSAV
- Pressupost de l'ETSAV

6. INDICADORS

- Satisfacció de l'estudiantat i PDI sobre els serveis.
- Nombre de queixes, suggeriments, reclamacions i felicitacions relacionades amb els serveis.
- Grau d'execució de l'import del pressupost destinat a serveis.

	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat	
	PS2. Gestió dels serveis	

7. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

S'inclou sota el concepte de serveis els destinats al manteniment dels recursos materials i els directament vinculats als programes formatius com també els serveis informàtics i el servei de biblioteques.

L'equip directiu, amb el suport de la persona responsable de la UTG analitza i revisa els serveis, i si s'escau, fa una proposta de necessitats de nous serveis per dur a terme l'activitat del centre.

Les despeses generades pels serveis han de quedar recollides a la proposta anual de pressupost de l'ETSAV i aprovat per la Junta d'Escola.

Les unitats especialitzades de la UTG executen els serveis i implementen les seves millores. També actualitzen i publiquen les guies de serveis que s'ofereixen als grups d'interès.

8. REVISIÓ I MILLORA

La Comissió d'Avaluació Interna (CAI) recollirà la informació i resultats dels indicadors que s'inclouran a l'ISC. Les dades recollides s'integraran a la memòria anual del centre. La CAI proposarà, si escau, accions de millora.

9. RENDICIÓ DE COMPTES

La informació relativa al procés es troba recollida a la memòria anual del centre que es publica anualment a la pàgina web de l'ETSAV.

10. FLUXGRAMA

