



ETSAV

Sistema de Garantía Interna de Calidad - SGIQ

PS2 Gestión de los servicios

Responsable del proceso	Responsable de la aprobación	Data aprobación
Responsable de la Unidad Transversal de Gestión	Junta de Escuela	mayo 2024

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Descripción	Data aprobación
V0	Versión inicial	03/06/2009
V1	Revisión y modificación, versión simplificada de acuerdo con la Red de Calidad UPC	18/02/2021
V2	Revisión y modificación, adaptación a procesos transversales y plantilla UPC	2024

ÍNDICE

1 FINALIDAD	3
2 ALCANCE	3
3 DEFINICIONES	3
4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
4.1 Quejas y sugerencias	4
4.2 Revisión del proceso	4
5 INDICADORES	4
6 EVIDENCIAS	5
7 RESPONSABILIDADES	5
8 NORMATIVAS/REFERENCIAS	6
9 FICHA RESUMEN	6
10 FLUXGRAMA	8
11 FICHA DE REVISIÓN	9

1 FINALIDAD

Este proceso describe como el ETSAV define, gestiona y mejora los servicios necesarios para llevar a cabo la actividad del centro.

2 ALCANCE

El presente proceso es de aplicación a las titulaciones oficiales de la ETSAV, tanto de grado como de máster

3 DEFINICIONES

Podéis consultar los principales términos que aparecen en este documento accediendo al [glosario](#) de la Universidad.

4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La asignación anual de los recursos económicos al ETSAV por parte de la UPC se hace según el establecido al proceso transversal de la UPC [PT.10 Recursos materiales y servicios](#), que establece la sistemática que se aplica en el ámbito de la UPC en la detección de necesidades, planificación, adquisición, implantación y seguimiento de los principales recursos materiales en relación con el desarrollo de sus titulaciones.

Las unidades especializadas que presente servicio al PDI y estudiantado son la unidad de grado y máster, la unidad de recursos y servicios y apoyo a la investigación, la unidad de apoyo institucional y relaciones externas, el Centro de Cálculo y Laboratorio de Aplicaciones Informáticas por la Arquitectura ([CCLAIA](#)), el Servicio de Mantenimiento, la [Biblioteca](#) y el Laboratorio de Maquetas ([LAMA](#)).

Otros servicios son desarrollados por empresas adjudicatarias de concesiones (restauración, residencia) y de servicios (limpieza, seguridad, reprografía, ...) que se gestionan centralizadamente tal como se establece en el proceso transversal [PT.10 Recursos materiales y servicios](#).

El equipo directivo es responsable de detectar las necesidades de servicios de los grupos de interés, ya sea a partir de la retroacción directa de las partes interesadas (por medio de encuestas, [buzón OPINA](#)...), como resultado de la aplicación de las políticas medioambientales, de sostenibilidad, de prevención de riesgos laborales y de inclusión de la UPC, etc. Una vez detectada la necesidad, el equipo directivo valora la viabilidad de poner en marcha el servicio que la satisfaga. Si es viable, propone su puesta en marcha en el/la jefe de la Unidad Transversal de Gestión (UTG).

El/la jefe de la UTG define los objetivos del servicio, bien con los/las jefes de las unidades especializadas de la UTG de la Escuela si se trata de un servicio interno, bien con los servicios generales de la UPC si se trata de un servicio externo.

Si la puesta en marcha de un nuevo servicio afecta en el presupuesto de la Escuela el equipo directivo hace la propuesta a la Junta de Escuela que lo tiene que aprobar, si se tercia.

A lo largo de la ejecución del servicio, y en función de la naturaleza de este, el/la responsable de cada servicio recoge datos sobre el funcionamiento del servicio (número de usuarios, periodos de más actividad, etc.) y propone, si se tercia, acciones de mejora.

Toda la información en lo referente a los servicios y el desarrollo del presente proceso se publicará y difundirá según el proceso [PC1 Publicación de la información y rendición de cuentas](#).

4.1 Quejas y sugerencias

Las quejas y sugerencias correspondientes a este proceso se gestionan según el proceso [PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones](#), y se tienen en cuenta a la hora de hacer la revisión del proceso.

4.2 Revisión del proceso

El/la responsable gestor del proceso recoge anualmente los valores de los indicadores y las valoraciones de los grupos de interés (quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones) referentes al proceso, teniendo en cuenta el que se especifica a los procesos transversales de la UPC [PT11 Recoqida de satisfacción de los grupos de interés](#) y [PT12 Recoqida de la información](#).

El/la responsable del proceso, con el apoyo del/la responsable gestor, analiza los datos y el funcionamiento del proceso y rellena la Ficha "Informe de revisión del funcionamiento del proceso".

Esta valoración se incluye en el informe de seguimiento del centro (ISC) [PE2 Despliegue, revisión y mejora del SGIQ](#) del ETSAV y a partir de su análisis pueden generarse propuestas de mejora y/o cambios en el proceso.

Si procede, también se elaboran propuestas de mejora relacionadas con el [PT02 Revisión y mejora del SGIQ marco de la UPC](#).

5 INDICADORES

La información relativa a los indicadores y sus valores se encuentra disponible en el cuadro de mando de indicadores.

Código indicador	Nombre	Descripción
PS2.IN.1	Satisfacción del estudiantado	Media en la pregunta "Valora tu grado de satisfacción general respecto los servicios y recursos destinados a la



		mejora de tu aprendizaje" a la encuesta de satisfacción del estudiantado
PM1.IN.4 *	Número de QSRF	Número de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidos en relación a este proceso (hace referencia al PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones)

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

6 EVIDENCIAS

Código	Identificación	Responsable custodia	Localización archivo	Tiempo conservación
PS2.EV.1	Guía de los servicios del ETSAV (web)	Responsable de la UTG	repositorio ETSAV web	anual
PS2.EV.2	Presupuesto del ETSAV	Responsable de la UTG	repositorio ETSAV intranet órganos gobierno UPC	permanente
PS2.EV.3	Actas de órganos de gobierno	Secretario/ari a Académico/a	repositorio ETSAV intranet órganos gobierno UPC	permanente
PS2.EV.4	Informe de revisión del funcionamiento del proceso	Subdirector/a con funciones en el ámbito de la calidad	repositorio ETSAV	permanente

7 RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso:

Responsable de la Unidad Transversal de Gestión - garantiza la implementación, seguimiento y mejora del proceso, analiza datos y hace propuestas de mejora, define los objetivos de los servicios y vela por el correcto desarrollo

Responsable gestor:

Responsable de la unidad de recursos, servicios y apoyo a la investigación - recoge y analiza datos, apoya en la elaboración del presupuesto

Otros agentes implicados:



Equipo directivo - identifica y prioriza necesidades

Junta de Escuela - debate y aprueba el presupuesto

Unidades especializadas de la UTG - prestan el servicio, recogen datos, hacen propuestas

8 NORMATIVAS/REFERENCIAS

Marc externo:

[Normativa de contratación de la UPC](#)

[Normativa de contratación de las administraciones públicas](#)

Políticas/normativas medioambientales, sostenibilidad, prevención de riesgos laborales, convocatorias de ayudas

[Metodología y documentos de referencia AQU](#)

Marc interno:

[Plan estratégico ETSAV](#)

[Presupuesto ETSAV](#)

Procesos transversales de la UPC relacionados

[PT.02 Revisión y mejora del SGIQ marco de la UPC](#)

[PT.10 Recursos materiales y servicios](#)

[PT11 Recogida de satisfacción de los grupos de interés](#)

[PT12 Recogida de la información](#)

9 FICHA RESUMEN

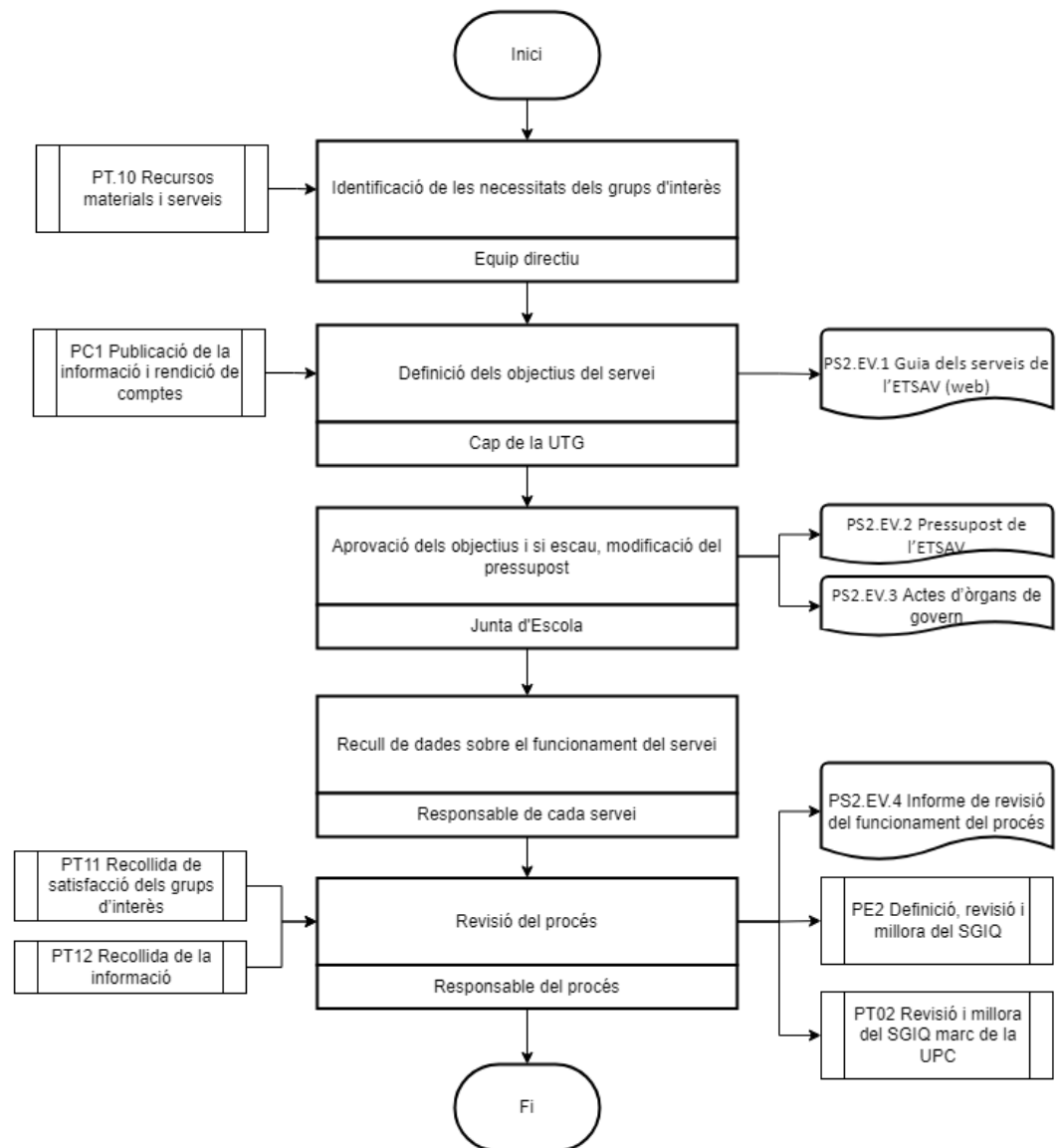
RESPONSABLE DEL PROCESO		El/la jefe de la unidad transversal de gestión
RESPONSABLE GESTOR		El/la jefe de la unidad de recursos, servicios y apoyo a la investigación
RESPONSABLE DE APROBACIÓN		Junta de Escuela
GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	PDI, PTGAS, estudiantado - Participación en los órganos de gobierno, comisiones consultivas, y en procesos participativos - PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

		<p>Titulados/des, empleadores, agencias, sociedad</p> <p>- Accediendo a la información que publica la ETSAV</p> <p>- <i>PM1 Gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones</i></p>
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>Los órganos de gobierno del ETSAV velan por la difusión de los resultados de los diferentes procesos.</p> <p>En el caso de publicación se hará según el proceso <u>PC1 Publicación de la información y rendición de cuentas</u></p>
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>Las unidades especializadas de la UTG recogen los datos e indicadores que se han especificado en cada ficha de proceso. El/la responsable gestor/a y el/la responsable del proceso las analizan.</p>
SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA		<p>Anualmente el/la responsable del proceso se encarga de hacer el seguimiento y revisión y si corresponde, hace propuestas de mejora.</p>



10 FLUXGRAMA

PS2 Gestió dels serveis



11 FICHA DE REVISIÓN

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
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	
S'han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?		X		afegit indicador satisfacció PTGAS eliminat indicador grau execució import del pressupost destinat a serveis afegida evidència "actes d'òrgans de govern" i Annexl
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així,				En aquesta revisió s'han establert els valors per tal de poder analitzar-los en una sèrie temporal de 5 anys i, si s'escau, fer propostes de millora



indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.				
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			X	
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.				
Propostes de millora/modificació (PM) Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.		Breu descripció de la proposta		



PM.PTXX.YYYY.Z		<ul style="list-style-type: none">- Implica la modificació del procés implicat?:- Diagnòstic:- Objectius que es volen assolir:- Accions proposades:- Prioritat:- Responsable:- Termini: curs xxxx-xxxx- Iniciat: (Sí/No)
----------------	--	---