



340.5.2 GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS



340.5.2 GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS

21 de març de 2011



ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. REFERÈNCIES / NORMATIVES
4. DEFINICIONS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. SEGUIMENT I MESURA
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS
9. FITXA RESUM
10. FLUXGRAMA



1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú de la Universitat Politècnica de Catalunya gestiona la posada en marxa i funcionament dels serveis necessaris per assolir els seus objectius.

2. ABAST

El present document fa referència al sistema de gestió de serveis i és d'aplicació al funcionament de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú de la Universitat Politècnica de Catalunya.

3. NORMATIVES

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC

Pel marc normatiu extern al centre vegeu l'annex II del document *Presentació dels Sistemes d'Assegurament Intern de la Qualitat de la UPC*.

4. DEFINICIONS

D'acord amb la configuració de l'organització de la UTGVG (Unitat Transversal de Gestió de Vilanova i la Geltrú), queden definits els següents àmbits:

- **Serveis interns UTGVG**
 - Suport a l'Equip Directiu
 - Promoció i Comunicació
 - Suport a la Presa de Decisions i Qualitat
 - Suport a la Docència
 - Suport a la Recerca i Suport al PDI
 - Recursos i Serveis
 - Serveis Tècnics: Taller i Laboratori
 - Serveis Tècnics: TIC
 - CRAI - Centre de Recursos per l'Aprenentatge i la Investigació (Biblioteca)

Tenen com a missió principal la prestació de serveis en les àrees tecnològiques, informàtiques i de comunicació, a la docència, a la recerca i a la gestió administrativa en general de la UTGVG, facilitant els recursos humans i materials necessaris per proporcionar un servei de qualitat als usuaris.



Serveis oferts a l'EPSEVG

- Servei d'Informació i Atenció a l'Estudiant: Es realitza l'admissió, matriculació, avaluació i tramitació de documents relacionats amb l'expedient dels estudiants.
 - Organització Docent: S'elaboren i es fa difusió dels calendaris horaris i calendaris acadèmics.
 - Relacions Internacionals: Es realitza la orientació i els tràmits dels estudiants que volen fer estades de mobilitat o que venen a fer una estada a l'EPSEVG.
 - Relacions Universitat-Empresa: Es fa l'orientació professional als estudiants, i s'estableixen convenis amb les empreses.
 - Serveis TIC: Accés a la xarxa i intranets de la UPC, repositori de fitxers, software per fer les pràctiques, accés als ordinadors de les aules, projectors i material multimèdia a les aules.
 - Serveis Tècnics de Laboratoris: accés als equipaments específics per la realització de pràctiques, préstec de material.
 - Biblioteca: on s'ofereix el préstec de documents, bucs i sales d'estudi,
 - Servei Promoció i Comunicació: Jornades de portes obertes per futurs estudiants, disseny i difusió de notícies i comunicats a través del web.
 - Sales d'estudis per als estudiants.
- **Serveis externs:** Els serveis externs que per la seva naturalesa són comuns a totes les unitats i es contracten directament des de els serveis centrals de la UPC; neteja i vigilància.
- **Concessions:** reprografia i restauració.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip Directiu és responsable de la detecció de les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès (estudiants, PDI, PAS, ...). Un cop valorada la viabilitat del servei, s'encarrega de proposar la seva modificació, posada en marxa o supressió del servei, sigui a nivell de serveis interns UTGVG o serveis externs.



Atesa la proposta de l'Equip Directiu, és el Cap de Serveis de Gestió i Suport el que s'encarrega de la definició dels objectius del servei, bé amb el Caps de les diferents unitats de servei de la UTGVG, si es tracta d'un servei intern, bé amb Gerència si es tracta d'un servei extern.

Un cop definits els seus objectius, i disposant de la planificació d'actuacions del servei que haurà dissenyat el seu responsable, el Cap de Serveis de Gestió i Suport s'encarregarà de la seva difusió a través de la web i de les diferents guies de serveis de l'Escola.

Al llarg de l'execució del servei, es recollirà informació sobre el funcionament i el grau de satisfacció dels grups d'interès amb el mateix per part del Cap de Serveis de Gestió i Suport.

6. SEGUIMENT I MESURA

Anualment el Responsable del Sistema d'Assegurament Intern de la Qualitat (SAIQ) conjuntament amb el Cap de Serveis de Gestió i Suport, elaborarà un informe de satisfacció dels serveis que inclourà:

- Relació d'indicadors d'utilització del servei
 - % Nombre de peticions a l'e-secretaria respecte als estudiants matriculats (Canvis de matrícula, certificats, permanència...)
 - % Nombre d'estudiants que han fet una estada fora (outgoing) o que han vingut a l'escola (incoming) respecte als matriculats
 - Visites a la web per seccions.
 - % Nombre de ofertes de treball i convenis ofertats per estudiant matriculat.
 - % d'espai en disc utilitzat (repositori de fitxers) respecte al disponible.
 - % d'impressions realitzades respecte a les impressions disponibles
 - % de tickets creats al SAU (Servei d'Atenció a l'Usuari) respecte als usuaris potencials del campus.
 - % Nombre de préstecs (biblioteca) realitzats per estudiant matriculat
 - % Nombre d'assistents a les jornades de portes obertes respecte als assistents de l'any anterior.
 - % Nombre de reserves d'espais realitzades respecte a l'any anterior.
 - % de préstecs d'ordinadors portàtils respecte a l'any anterior.



- Relació d'indicadors de satisfacció amb el servei, recollits al quadre de comandament.
 - Resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.
- Anàlisi de resultats
- Propostes de millora

L'Equip Directiu juntament amb la Comissió Permanent validarà l'informe de satisfacció dels serveis i realitzarà, si escau, propostes de millora, renovació i/o cancel·lació dels diferents serveis.

L'Equip Directiu farà la difusió de la informació i la rendició de comptes i la revisió i millora del procés.

7. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Objectius dels serveis	Informàtic	Cap de Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Informe de satisfacció dels serveis	Informàtic	Sotsdirector Secretari Acadèmic	6 anys
Contractes dels serveis externs	Informàtic	Cap de Serveis de Gestió i Suport	6 anys
Guia de serveis als estudiants	Informàtic	Cap de Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Guia de serveis al PDI	Informàtic	Cap de Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Acta Equip Directiu	Informàtic	Sotsdirector Secretari Acadèmic	Indefinit



8. RESPONSABILITATS

Equip Directiu: Responsable de la detecció de necessitats de serveis i de la proposta de creació, modificació i/o supressió de serveis. Valida l'informe anual de satisfacció dels serveis i realitza, en funció d'aquest, propostes de millora, renovació i/o cancel·lació dels mateixos.

Cap de Serveis de Gestió i Suport: Assessorarà l'Equip Directiu en la detecció de les necessitats de serveis. Participarà en la definició dels objectius, quan es tracti de serveis que recaiguin dins del seu àmbit d'actuació; en aquest cas col·laborarà en la recollida d'informació relativa al seu funcionament i participarà en la redacció de l'informe de satisfacció dels mateixos. Es responsable de l'elaboració de l'informe anual de satisfacció dels serveis amb la validació de l'Equip Directiu. Participarà en la definició dels objectius dels serveis, es responsabilitzarà de la difusió dels mateixos entre els diferents grups d'interès i participarà en l'elaboració de l'informe de satisfacció dels serveis. Col·laborarà en la recollida d'informació sobre la satisfacció dels diferents grups d'interès amb els serveis.

Responsable SAIQ: Responsable de l'elaboració de l'informe anual de satisfacció dels serveis, amb el recolzament del Cap de Serveis de Gestió i Suport.

Responsable Servei: S'encarrega de la planificació d'actuacions del servei i de la seva execució.

Comissió Permanent: S'encarrega, conjuntament amb l'Equip Directiu, de la validació de l'informe de satisfacció dels serveis.

Gerència: Conjuntament amb el Cap de Serveis de Gestió i Suport, s'encarrega de la definició dels objectius del servei extern.

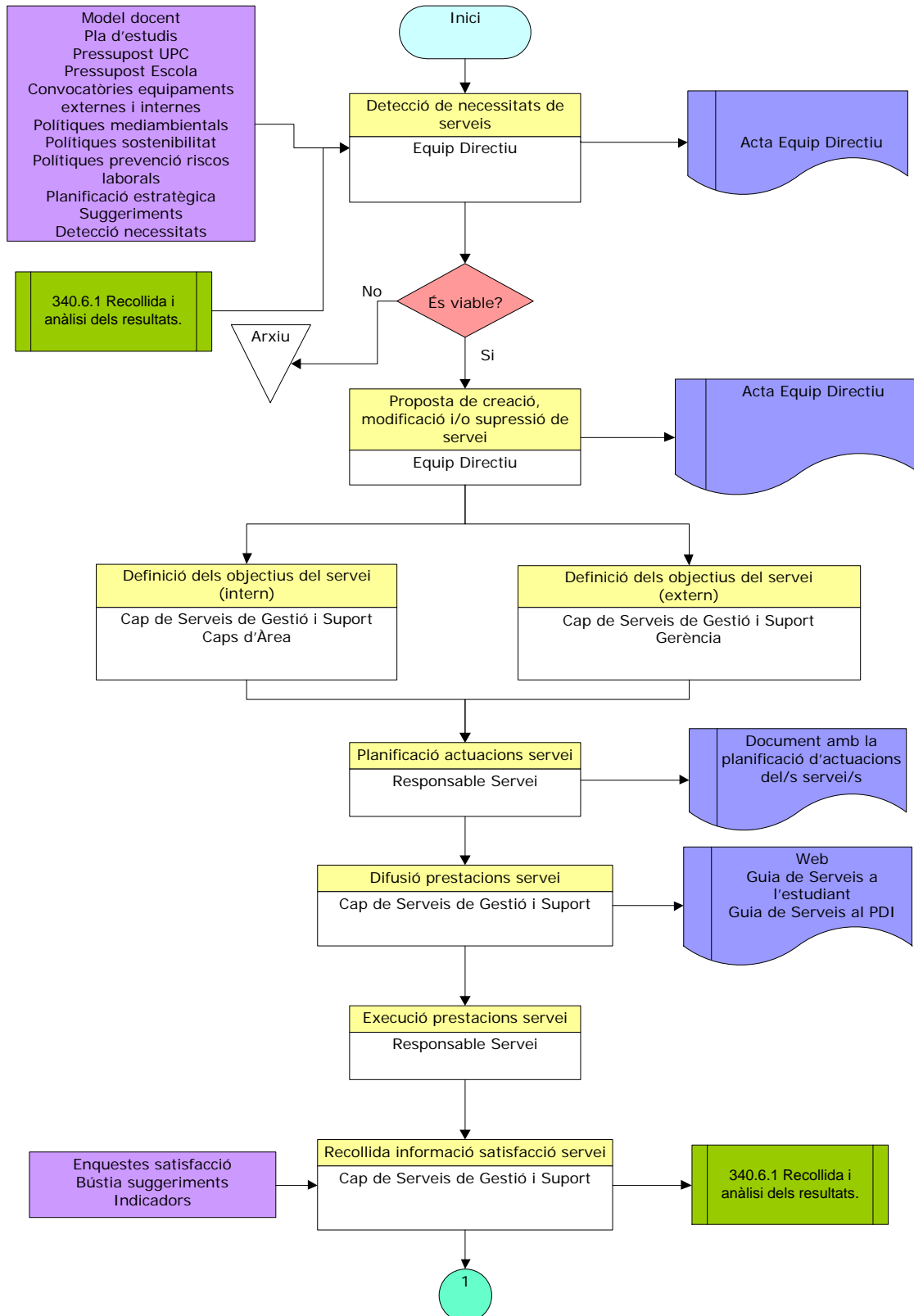
Caps d'Àrea: Conjuntament amb el Cap de Serveis de Gestió i Suport, s'encarrega de la definició dels objectius del servei intern.

9. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Professors, Estudiants i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en els diferents indicadors qualitius i quantitius dels diferents serveis i en la Comissió Permanent . ✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció, particularment en la detecció de necessitats de servei i la seva iniciativa per la creació, modificació i/o supressió dels mateixos. ✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives de revisió i millora dels mateixos. En particular per la difusió de l'informe anual de satisfacció dels serveis.
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		Descrits en els apartats 5 i 6 de la descripció del procés.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en les necessitats detectades, els indicadors d'utilització dels serveis i de satisfacció amb els mateixos.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'Equip Directiu proposarà els mecanismes més adequats pel la millora dels serveis oferts per l'Escola, de forma interna o externa. En base a l'informe anual de satisfacció farà propostes de millora, renovació i/o cancel·lació dels mateixos.

10.FLUXOGRAMA

340.5.2 Procés de Gestió i Millora dels Serveis



340.5.2 Procés de Gestió i Millora dels Serveis

