





UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH  
Escola Politècnica Superior d'Enginyeria  
de Vilanova i la Geltrú



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

**SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT**  
**ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA**  
**DE VILANOVA I LA GELTRÚ**

**340.5.2 Gestionar i millorar els serveis**

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú	<p>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <p><b>340.5.2 Gestionar i millorar els serveis</b></p>	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
--	--	--

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Disseny aprovat per la direcció del centre	Tècnic/a de Qualitat	Junta d'Escola	19/07/2018

## ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES / REFERÈNCIES
4. RESPONSABILITATS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. INDICADORS
7. EVIDÈNCIES
8. FLUXGRAMA

### 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú (EPSEVG) gestiona i millora els serveis oferts als grups d'interès, alhora que es revisa i fa el seguiment del propi procés per garantir-ne una millora contínua.

### 2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú (EPSEVG) ja siguin de grau o de màster.

### 3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

- Marc extern:

[Normativa de contractació de la UPC](#)

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

[Pressupost UPC](#)

Polítiques/normatives mediambientals, sostenibilitat, prevenció de riscos laborals

Convocatòries d'ajuts

[Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

- Marc intern:

Política i Objectius de Qualitat de l'EPSEVG

Plans d'estudis

Pressupost de l'EPSEVG

Memòries verificades

## 4. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Sotsdirecció responsable de les infraestructures.

- **Equip directiu:** Avaluar i fer propostes de millora dels serveis.
- **Junta d'Escola:** Debatre i aprovar les propostes de millora dels serveis que afecten el pressupost.
- **Sotsdirecció responsable de les infraestructures:** Autoritzar les despeses vinculades a les millores dels serveis que siguin de la seva competència. Fer el seguiment de les millores dels serveis. Elaborar l'informe d'avaluació del procés. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés.
- **Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Participa en l'avaluació i en fer propostes de millora dels serveis. Autoritzar les despeses vinculades a les millores dels serveis que siguin de la seva competència i fer-ne el seguiment.
- **Unitat/s especialitzada/es de la UTG:** Executar els serveis i difondre'ls als grups d'interès. Recollir dades. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.

## 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'equip directiu analitza i revisa els serveis i, si escau, fa una proposta de necessitats de nous serveis per a dur a terme l'activitat del centre.

Quan la proposta de nous serveis implica una despesa en el pressupost anual, la Junta d'Escola debat i aprova la proposta de pressupost que inclou la millora dels serveis.

Les unitats especialitzades de la UTG executen els serveis i difonen les seves millores. També actualitzen la guia de serveis que s'ofereix als grups d'interès.

La sotsdirecció responsable de les infraestructures i el Cap de la UTG revisen i autoritzen les despeses i fan el seguiment de la implantació de nous serveis, així com de la modificació dels serveis actuals.

La unitat especialitzada de la UTG, anualment, recull els valors dels indicadors, les valoracions de l'estudiantat, així com les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb els serveis, tal com es recull al procés *340.3.7 Gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

Amb aquests resultats, la sotsdirecció responsable de les infraestructures anualment els analitza seguint el procés *340.6.1 Recollir i analitzar els resultats*.

D'aquesta anàlisi es fan, si escau, propostes de millora que es recolliran en un pla de millora dels serveis.

Finalment, la sotsdirecció responsable de les infraestructures s'encarrega de revisar el funcionament del procés i implantar-hi, si escau, propostes de millora segons el procés *340.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

[Veure fluxgrama]

## 6. INDICADORS

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés s'indiquen al procés *340.6.1 Recollir i analitzar els resultats*.

## 7. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que cal generar per avaluar aquest procés són les següents:

- Acta de la reunió d'equip directiu sobre la proposta de millores dels serveis.
- Acta de la Junta d'Escola en la que s'aprova el pressupost amb les despeses per a les millores dels serveis.
- Pressupost anual de l'EPSEVG.
- Informe d'avaluació dels indicadors del procés, per fer servir a:
  - la Memòria,
  - l'Informe de Seguiment de centre,
  - l'Informe de Gestió,
  - l'Informe d'Acreditació.
- Informe del funcionament del procés.

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *340.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

## 8. FLUXGRAMA

### 340.5.2 Gestió i millora dels serveis

