



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

340.5.2 Gestionar i millorar els serveis

Gestió Documental i control de canvis

Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Disseny aprovat per la direcció del centre	Sotsdirecció responsable de les infraestructures / Tècnic de Qualitat	Junta d'Escola	19/07/2018
2	Revisió i modificació del procés	Sotsdirecció responsable de les infraestructures / Tècnic de Qualitat	Junta d'Escola	19/07/2022

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES / REFERÈNCIES
4. RESPONSABILITATS
5. GRUPS D'INTERÈS
6. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
7. INDICADORS
8. EVIDÈNCIES
9. 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](#)
 - Procés [PT.10 Recursos materials i serveis](#)
- Marc intern:
 - [Política i Objectius de Qualitat de l'EPSEVG](#)
 - [Plans d'estudis](#)
 - [Pressupost de l'EPSEVG](#)
 - [Memòries verificades](#)

Es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest document accedint al [glossari de termes i indicadors](#) de la UPC.

4. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirecció responsable de les infraestructures.

Responsable gestor: Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG).

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola (*òrgan col·legiat segons el procés 340.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*).

- **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. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès directament implicats en aquest procés són els col·lectius del centre (estudiantat, professorat i personal d'administració i serveis), així com la societat en general.

Els col·lectius del centre també participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades i millora dels processos del SGIQ a través dels òrgans col·legiats i comissions consultives del centre.

6. 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.

Per desenvolupar aquesta proposta es té en compte el procés *PT.10 Recursos materials i serveis* que aplica la UPC en la detecció de necessitats, planificació, adquisició, implantació i seguiment dels principals serveis en relació amb el desenvolupament de les titulacions.

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 la 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*.

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, quedarà recollit a l'evidència "Informe del procés".

[Veure fluxgrama]

7. INDICADORS

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

8. 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.
- Relació de millores del servei.
- Informe 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*.

9. FLUXGRAMA

