

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT



ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'EDIFICACIÓ DE BARCELONA

310.5.2 Gestió i millora dels serveis

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
3	Actualització del disseny segons el model simplificat	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/7/2019
4	Actualització dels enllaços i Responsabilitats	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	17/12/2020
5	Actualització del nom del responsable, Desenvolupament i Evidències	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	21/7/2021

ÍNDEX

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

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat <hr/> 310.5.2 Gestió i millora dels serveis.	 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB) realitza la gestió i millora dels serveis necessaris per assolir els seus objectius.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona, ja siguin de grau o de màster.

3. NORMATIVES / REFERÈNCIES

— Marc extern:

[Normativa de contractació de la UPC](#)

[Normativa estatal, autonòmica i local de les universitats i el sector públic](#)

[Pressupost UPC](#)

[Convocatòries d'ajuts](#)

[Pla UPC 2020 de Sostenibilitat Energètica](#)

[Normatives sobre riscos laborals](#)

[Metodologia i documents de referència de l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya](#)

— Marc intern:

[Informes de seguiment de l'EPSEB](#)

[Informació general de l'EPSEB](#)

[Informació dels estudis de l'EPSEB](#)

[Memòries acadèmiques de l'EPSEB](#)

[Reglament intern de l'EPSEB](#)

Pressupost de l'EPSEB

4. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: direcció, subdirecció Acadèmica i de Qualitat i la cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)

- **Direcció:** revisar i autoritzar les despeses. Seguiment de la implantació de les millores de serveis, i de la posada en marxa de nous serveis. Revisar el procés i fer propostes de millora, si escau.
- **Equip directiu:** analitzar i revisar els serveis i fer propostes de necessitats de millora dels serveis, si escau.
- **Cap de la UTG:** analitzar i revisar els serveis. Revisar i autoritzar les despeses. Fer propostes de millora dels serveis, si escau, i fer el seguiment de la implantació de les millores de serveis, i de la posada en marxa de nous serveis. Gestionar les incidències relacionades amb els serveis (queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions). Revisar el procés i fer propostes de millora, si escau.
- **Subdirecció Acadèmica i de Qualitat:** analitzar anualment els resultats. Revisar el procés i fer propostes de millora, si escau.
- **Àrea de Gestió de Recursos i Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats:** coordinar els serveis externs.

- **Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes:** recollir els valors dels indicadors d'incidències relacionades amb els serveis (queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions).
- **Unitat/s especialitzades de la UTG:** executar els serveis interns i difondre'ls als grups d'interès.
- **Empreses de serveis externs:** executar els serveis externs contractats.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Definicions

Serveis externs:

— Serveis comuns: contractats per la Universitat (neteja, vigilància, reprografia i restauració)

— Serveis específics: que no depenen de l'EPSEB com:

- Biblioteca
- Servei de Manteniment

Serveis interns: conjunt de serveis que són propis de l'EPSEB i que s'estructuren dintre de la Unitat Transversal de Gestió en les unitats especialitzades següents:

- Àrea de Gestió d'Estudis de Grau i Màster
- Àrea de Recursos i Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats
- Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes
- Serveis TIC
- Tallers i Laboratoris

L'equip directiu juntament, amb el suport de la cap de la UTG, analitza i revisa els serveis i, si escau, fa una proposta de necessitats de millora dels serveis per a dur a terme l'activitat del centre.

Quan la proposta de nous serveis implica una despesa en el pressupost anual de l'Escola, la direcció i la cap de la UTG revisen i autoritzen les despeses i fan el seguiment de la implantació de les millores dels serveis, així com la posada en marxa de nous serveis.

Pels serveis externs comuns, l'equip directiu, amb el suport de la cap de la UTG, avalua les prestacions i fa les propostes de millora. La Gerència de la Universitat, a través del Servei de Patrimoni, realitza la contractació i el seguiment d'aquests serveis en coordinació amb l'Escola.

Pels serveis externs específics, l'equip directiu, amb el suport de la cap de la UTG, avalua les prestacions i fa les propostes de millora. La Gerència de la Universitat, a través dels serveis especialitzats, defineix els serveis prestats als centres.

L'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats coordina els serveis externs.

Pels serveis interns, l'equip directiu, amb el suport de la cap de la UTG, defineixen els objectius de serveis que ha d'oferir la UTG.

Les unitats especialitzades de la UTG executen els serveis que es van actualitzant a la llista de prestacions que estan publicats al web.

L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes anualment recull els valors dels indicadors d'incidències relacionades amb els serveis (queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions) que presenten tant els col·lectius interns com els externs relacionats amb l'Escola, tal i com recull el procés *310.3.7 Gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

Amb aquests resultats, la subdirecció Acadèmica i de Qualitat anualment els analitza seguint el procés *310.6.1 Recollir i analitzar els resultats*. D'aquest anàlisi es fan, si escau, propostes de millora.

Finalment, la direcció, la subdirecció Acadèmica i de Qualitat i la cap de la UTG s'encarregaran de revisar el funcionament del procés i d'implantar, si escau, propostes de millora segons el procés *310.8.1 Desplegament, suggeriment i revisió del SGIQ, i control de documentació*.

[Veure fluxograma]

6. INDICADORS

La relació d'indicadors que cal considerar per avaluar aquest procés es detalla en el document [Indicadors del Sistema de Garantia Interna de la Qualitat](#).

7. EVIDÈNCIES

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

- Contractes dels serveis externs.
- Llistat de prestacions (web).
- Informe de revisió del procés.

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *310.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

8. FLUXGRAMA

