

# 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
6	Actualització de la finalitat, l'abast, normatives, responsabilitats i el desenvolupament	Comissió de Qualitat	Junta d'Escola	7/7/2022
7	Actualització d'alguns enllaços de Normatives / Referències	Direcció, subdirecció Acadèmica i de Qualitat i la cap de la Unitat Transversal de Gestió	Comissió de Qualitat <sup>(1)</sup>	6/7/2023
8	Actualització del procés per adaptar-lo al nou format i contingut	Subdirecció Acadèmica i de Qualitat	Comissió de Qualitat <sup>(2)</sup>	2/7/2024

(1) Per delegació de la Junta d'Escola el 21/12/2022

(2) Per delegació de la Junta d'Escola el 15/12/2023

## ÍNDEX

1.	FINALITAT .....	3
2.	ABAST .....	3
3.	DEFINICIÓ.....	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....	3
4.1.	DESENVOLUPAMENT.....	3
4.2.	QUEIXES I SUGGERIMENTS.....	4
4.3.	ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS .....	4
4.4.	PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ .....	5
5.	INDICADORS .....	5
6.	EVIDÈNCIES .....	5
7.	RESPONSABILITATS .....	6
8.	GRUPS D'INTERÈS .....	6
9.	NORMATIVES / REFERÈNCIES .....	6
10.	FITXA RESUM.....	8
11.	FLUXGRAMA .....	9
	ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS.....	11

## 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona (EPSEB) realitza la gestió i millora dels serveis necessaris per dur a terme l'activitat del centre i per assolir els seus objectius, alhora que es revisa i es fa el seguiment del procés per tal de garantir-ne una millora contínua.

## 2. ABAST

El present document és d'aplicació als serveis necessaris per dur a terme la docència de les titulacions oficials de l'Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona, ja siguin de grau o de màster.

## 3. DEFINICIÓ

Al [Glossari de termes i indicadors de la UPC](#) es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest procés.

## 4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

### 4.1. DESENVOLUPAMENT

L'equip directiu analitza i revisa els serveis, juntament amb la cap de la UTG, i, si escau, fa una proposta de necessitats de millora dels serveis per a dur a terme l'activitat del centre. La concreció de la política i objectius de qualitat de l'Escola i el pla Estratègic, elaborat d'acord amb el procés *310.1.1 Definició de la política i objectius de qualitat*, poden donar lloc a la creació o remodelació dels diversos serveis de l'Escola.

Els col·lectius d'interès de l'Escola aporten informació del grau de satisfacció amb els serveis per mitjà d'enquestes, d'acord amb el que estableix el procés *310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats*. També aporten informació de manera col·lectiva mitjançant la seva participació a la Junta d'Escola i de manera individual a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, d'acord amb el que estableix el procés *310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

Quan la proposta de nous serveis o la reforma dels existents per a dur a terme l'activitat del centre impliquen 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 de la posada en marxa dels nous. Per al desenvolupament d'aquesta proposta es té en compte el procés transversal *PT.10 Recursos materials i serveis* que la UPC aplica en la detecció de necessitats, en la planificació, en l'adquisició, en la implantació i en el seguiment dels principals serveis en relació amb el desenvolupament de les titulacions.

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 d'Infraestructures, realitza la contractació i el seguiment d'aquests serveis en coordinació amb l'Escola.

Pel que fa als 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 Recursos i Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats coordina els serveis externs comuns. Pel que fa als 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 interns que es van actualitzant a la llista de prestacions que estan publicats al web.

Quan la proposta de nous serveis o la millora dels existents demanda formació específica per part d'alguns membres del PTGAS, la cap de la UTG contacta amb el Servei de Desenvolupament Professional de la UPC per tal que aquest pugui oferir la formació necessària, seguint el procediment establert en el procés transversal *PT.04.04 Formació del PDI i PTGAS*, subprocés *PT.04.04.b Formació del Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis*.

Si la proposta de nous serveis o la millora dels existents requereix la incorporació de nou personal, la cap de la UTG comunica la situació a la gerència de la UPC per tal que s'activi el procediment que permeti proveir la plaça sol·licitada. La modificació de la relació de llocs de treball del PTGAS requereix de l'aprovació per part del Consell de Govern i el Consell Social de la Universitat, d'acord amb el que estableix el procés transversal *PT.04.01 Definició de les polítiques PDI i PTGAS*. Una vegada superada aquesta fase, s'activa la provisió de la plaça sol·licitada d'acord amb el que estableix el procés transversal *PT.04.02 Accés i selecció de PDI i PTGAS*, concretament el subprocés *PT.04.02.b Accés i selecció del Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis*.

L'Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats recull anualment 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 els serveis de l'Escola.



#### 4.2. QUEIXES I SUGGERIMENTS

La bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions és d'accés a tots els grups d'interès des del web de l'Escola.

Anualment, Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats recull i gestiona les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions relacionades amb la gestió i millora dels serveis del centre, tal i com s'estableix al procés *310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions*.

#### 4.3. ANÀLISI I REVISIÓ DEL PROCÉS

La direcció i la cap de la Unitat Transversal de Gestió, amb el suport de la resta de l'equip directiu, revisaran els resultats dels indicadors, el grau de satisfacció dels grups d'interès i les queixes, les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions que s'han rebut relacionades amb aquest procés, d'acord amb el que estableix el procés *310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats* i els processos transversals *PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès* i el *PT.12 Recollida de la informació* i, si s'escau, introduiran canvis a la *Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés* (Annex 1).

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

També, si s'escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés 310.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació* i al procés transversal *PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC*.

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la *Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés*

#### 4.4. PUBLICACIÓ DE LA INFORMACIÓ

L'Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes serà la responsable de publicar la informació al web de l'Escola, segons el procés 310.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes*.

[Veure fluxograma]

### 5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors del centre. La periodicitat de l'anàlisi dels resultats d'aquests indicadors és anual:

Codi indicador	Tipus	Nom
IN01.P.310.5.2	Fonamental	Nombre de PTGAS que ha participat en cursos de formació
IN02.P.310.5.2	Fonamental	Nombre total d'hores de formació del PTGAS
IN03.P.310.5.2	Fonamental	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb els serveis que li ofereix el centre
IN04.P.310.5.2	Fonamental	Grau de satisfacció del titulats o titulades de grau amb els serveis universitaris
IN05.P.310.5.2	Fonamental	Grau de satisfacció del PTGAS amb el treball desenvolupat en la seva unitat
IN06.P.310.5.2	Fonamental	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebudes relacionades amb aquest procés

### 6. EVIDÈNCIES

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*. I les que cal generar per avaluar aquest procés són:

Identificació	Definició	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.310.5.2	Relació de les millores als serveis	Cap de la UTG	310.10.2 Informe de revisió del SGIQ	Permanent
EV02.P.310.5.2	Acords dels òrgans de govern relatius al procés	Secretari acadèmic o secretària acadèmica	Òrgans UPC 2.0 (intranet)	Permanent
EV03.P.310.5.2	Informe de revisió del procés	Subdirecció de Qualitat	Web de l'Escola, dins de l'apartat de Qualitat	Permanent

## 7. RESPONSABILITATS

**Òrgan responsable del procés:** direcció i la cap de la Unitat Transversal de Gestió

**Òrgan responsable gestor:** caps de les diferents Àrees que integren la UTG

**Òrgan responsable de l'aprovació del procés:** Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui

- **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. 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.
- **Junta d'Escola o comissió en qui delegui:** aprovar aquest procés.
- **Àrea de Recursos, Serveis i Suport a la Gestió de la Recerca i Transferència de Resultats:** recollir els valors dels indicadors d'incidències relacionades amb els serveis i coordinar els serveis externs comuns.
- **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.
- **Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes:** publicar el procés al web de l'Escola.

## 8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són: l'estudiantat, el personal docent i investigador (PDI), el personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis (PTGAS), les persones titulades del centre i la societat en general (empreses, institucions, organitzacions, etc.).

Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades i millora dels processos del SGIQ mitjançant els òrgans col·legiats de l'Escola.

## 9. NORMATIVES / REFERÈNCIES

— Marc extern:

[Servei de contractació de la UPC](#)

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

[Pressupost UPC](#)

[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](#)

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

[Memòries acadèmiques de l'EPSEB](#)

[Reglament intern de l'EPSEB](#)

Pressupost de l'EPSEB

— Processos transversals de la UPC relacionats:

[PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC](#)

[PT.04.01 Definició de les polítiques de PDI i PTGAS](#)

[PT.04.02 Accés i selecció de PDI i PAS, concretament el subprocés PT.04.2.b Accés i selecció del Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis](#)

[PT.04.04 Formació del PDI i PAS, subprocés PT.04.04.b Formació del Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis](#)

[PT.10 Recursos materials i serveis](#)

[PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#)

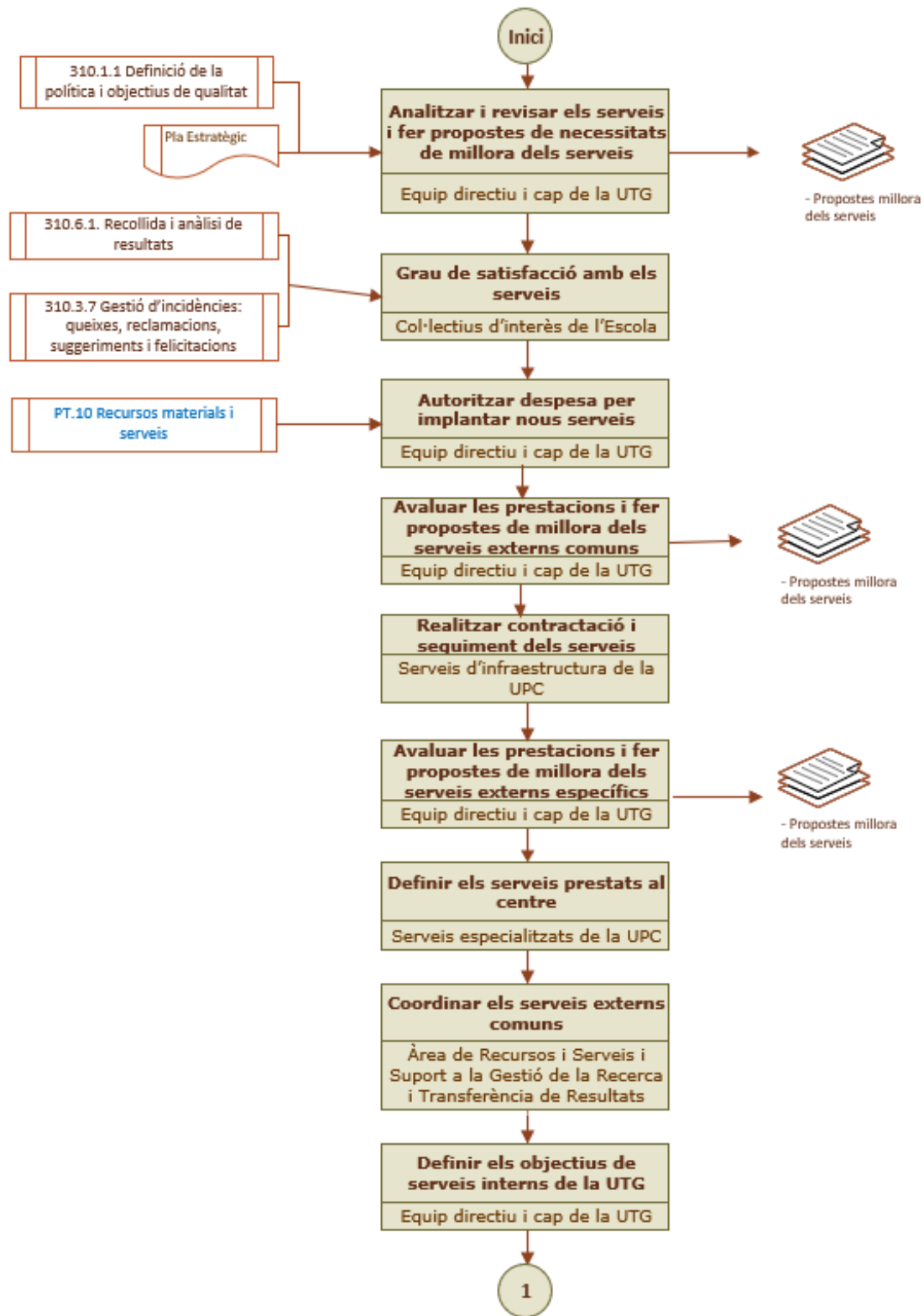
[PT.12 Recollida de la informació](#)

## 10. FITXA RESUM

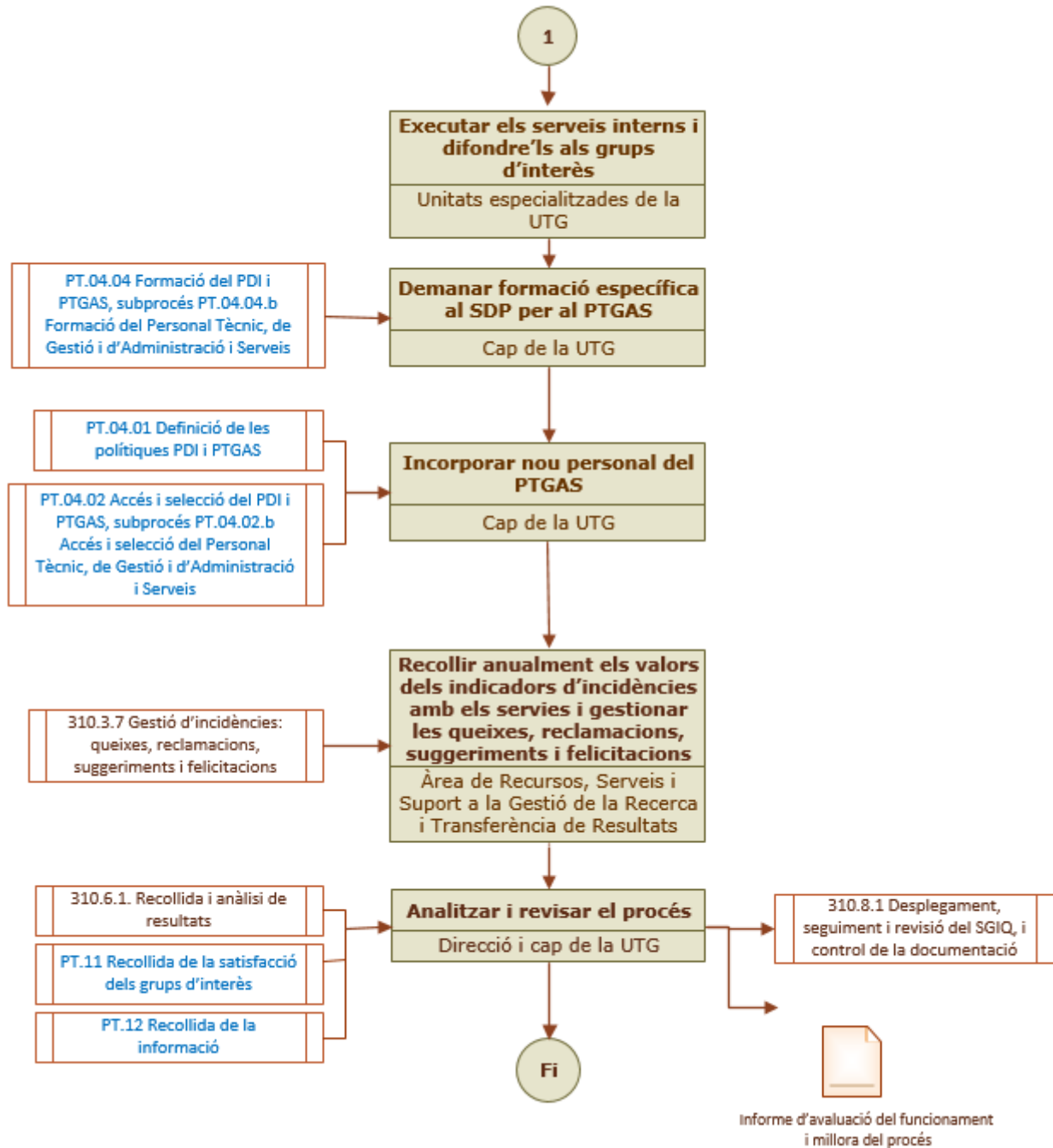
<b>Òrgan responsable del procés</b>		Direcció i la cap de la Unitat Transversal de Gestió
<b>Òrgan responsable gestor</b>		Caps de les diferents Àrees que integren la UTG
<b>Òrgan responsable d'aprovació del procés</b>		Junta d'Escola o comissió en qui ho delegui
<b>Grups d'interès</b>	<b>Mecanismes de participació</b>	<p>L'estudiantat, el PDI i el PTGAS a través de la participació en els òrgans col·legiats de l'Escola i a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que poden trobar al web de l'Escola.</p> <p>Les persones titulades, les empreses, les institucions, les organitzacions, etc. ho poden fer a través de la bústia de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions que trobaran al web de l'Escola.</p> <p>Aquests mecanismes estan definits al procés <i>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</p>
	<b>Rendició de comptes</b>	<p>L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats davant la Junta d'Escola. Vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi d'aquest procés, amb el suport de les unitats especialitzades de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació es farà d'acord amb el que s'estableix al procés <i>310.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.</p>
<b>Recollida i anàlisi d'informació</b>		<p>Les Àrees especialitzades de la UTG realitzen la recollida d'informació segons els processos <i>310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i> i <i>310.3.7 Gestió d'incidències: queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>.</p> <p>L'òrgan responsable del procés, amb el suport de l'òrgan gestor, analitzaran la informació recollida d'acord amb el procés <i>310.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</i>.</p>
<b>Seguiment, revisió i millora</b>		<p>Els òrgans responsables del procés, amb el suport dels òrgans gestors, s'encarreguen de fer el seguiment, la revisió i, si s'escau, implantar-hi propostes de millora. Així mateix, els responsables del procés autoritzaran les despeses vinculades a les millores dels serveis.</p>



## 11. FLUXGRAMA



310.5.2 Gestió i millora dels serveis



## ANNEX 1: FITXA INFORME D'AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT I MILLORA DEL PROCÉS

Informe d'avaluació del funcionament i millora del sistema de gestió documental			
Nom i codi del procés objecte de la revisió	310.5.2 Gestió i millora dels serveis		
Data de la revisió			
Càrrec de la persona responsable del procés i de la revisió			
Versió i data en el moment de la revisió			
Pregunta	Sí	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?			
S'han incorporat i/o eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d'acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear una proposta de millora			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments, reclamacions o propostes de millora del procés per part d'algun dels grups d'interès? Indica quines han estat, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fan, indica quines			
<b>Propostes de millora / modificació (PM)</b>	<b>Breu descripció de la proposta</b>		
Cal utilitzar com a codi PM.310.XX.YYYY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de la proposta			
PM.310.XX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implica la modificació del procés relacionat?:</li> <li>- Diagnòstic:</li> <li>- Objectius que es volen assolir:</li> <li>- Accions proposades:</li> <li>- Prioritat:</li> <li>- Responsable:</li> <li>- Termini: curs xxxx-xxxx</li> <li>- Iniciat: Sí / No</li> </ul>		