



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. FLUXOGRAMA

21 de març de 2011



1. FINALITAT

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

2. ABAST DEL PROCÉS

El present document fa referència al sistema de gestió de serveis i és d'aplicació al funcionament de l'edifici ETSEIB, on té la seu Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya

3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

- Marc normatiu extern:

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

- Marc normatiu intern:

a) Política i Objectius de Qualitat – POQ (elaborat al procés 240.1.1 *Definir Política i Objectius de Qualitat de la Formació*)

b) Planificació estratègica

4. DEFINICIONS

Edifici ETSEIB: conjunt d'espais on s'ubiquen les unitats amb presència a l'illa ETSEIB (ETSEIB, departaments, instituts i altres unitats).

Grup d'interès: Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el Centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests podrien incloure estudiantat, professorat, personal d'administració i serveis, empreses, institucions i societat en general.

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

A tenir en compte

Serveis externs:

- Serveis comuns: atorgats per la Universitat (neteja i vigilància).
- Serveis específics l'ETSEIB: reprografia i restauració

Serveis interns que són els propis de l'ETSEIB i que s'estructuren dintre de:

- Area Acadèmica
- Area Recursos i Serveis
- Area de Relacions Institucionals



- Area de Planificació, Comunicació i Relació amb Empreses
- Servei d'Obres i Manteniment
- Serveis Informàtics
- Biblioteca

Desenvolupament

L'Equip Directiu i/o la Cap dels Serveis de Gestió i Suport detecten la necessitat de donar un servei.

- Pels Serveis Externs: l'Equip directiu amb el suport del/de la Cap de Serveis de Gestió i Suport, defineix les prestacions, avalua 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.

Atesa la proposta de l'Equip Directiu, és el/la Cap de Serveis de Gestió i Suport qui s'encarrega de la definició dels objectius del servei, juntament amb Gerència.

- Pels Serveis Interns: l'Equip directiu, amb el suport del Cap de Serveis de Gestió i Suport, i amb l'aprovació de la Gerència, fa la proposta de la seva creació, modificació, ampliació de personal (veure procés 240.4.2. *Captació i selecció de PDI i PAS*) o supressió.

Atesa la proposta de l'Equip Directiu, és el/la Cap de Serveis de Gestió i Suport la que s'encarrega de la definició dels objectius del servei, juntament amb els/les Caps d'Àrea de l'ETSEIB.

Un cop definits els objectius generals dels serveis, s'inclouran en una Guia de Serveis i el/la Cap de Serveis de Gestió i Suport s'encarregarà de garantir la seva difusió.

Posteriorment, cada Cap d'Àrea juntament amb el/la Cap de Serveis de Gestió i Suport faran la planificació de les actuacions de cada servei.

La participació dels grups d'interès es garanteix mitjançant l'existència dels canals de participació (veure procés 240.3.7 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*) i les enquestes de satisfacció dels serveis, tal i com es descriu al punt següent de seguiment i mesura.

6. SEGUIMENT I MESURA

Bianualment, l'Equip Directiu conjuntament amb el/la Cap de Serveis de Gestió i Suport, recollirà informació sobre el funcionament dels serveis tenint en compte els següents indicadors:

- Necessitats detectades
- Relació d'indicadors d'utilització del servei
- Relació d'indicadors de satisfacció amb el servei:
 - les respostes recollides sobre aquest àmbit a les enquestes elaborades al procés 240.6.1. *Recollida i Anàlisi dels Resultats* (EGES i ESS)



- l'Informe d'Incidències, Reclamacions i Suggeriment (IIRS) elaborat per l'Equip Directiu en el procés 240.3.7 *Gestió d'Incidències, Reclamacions i Suggeriments*

- Millores introduïdes a partir del procés 240.3.7 *Gestió d'Incidències, Reclamacions i Suggeriments* (i recollides al mateix Informe d'Incidències, Reclamacions i Suggeriment -IIRS)

Faran un anàlisi dels resultats i si s'escau proposaran les mesures correctores que calgui, elaborant un Informe de Satisfacció dels Serveis (ISS).

Si les millores tenen a veure amb la necessitat de creació, modificació, ampliació o supressió d'un servei, es procedirà segons el procés.

Si tenen a veure amb els serveis prestats, el/la Cap de Serveis de Gestió i Suport garantirà la implementació de les millores.

El/la Cap dels Serveis de Gestió i Suport realitzarà i garantirà la revisió i la implementació de millores referents al propi procés.

7. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Estat de l'evidència	Suport d'arxiu	Responsable custòdia
Objectius dels serveis	Intern	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport
Informe de satisfacció dels serveis (ISS)	Intern	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport
Còpies dels Contractes dels serveis externs	Intern	Paper	Cap de l'Àrea de Recursos i Serveis
Guia de serveis	Públic	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport

Els documents actius que siguin necessaris pel desenvolupament dels programes formatius es conserven a l'arxiu SAIQ fins a nova proposta. Els informes, les actes i les memòries estaran accessibles a l'arxiu del SAIQ durant 6 anys, després dels quals es procedirà segons marqui la llei sobre gestió documental.

8. RESPONSABILITATS

Equip Directiu: Definir les prestacions, avalar i fer propostes de millora dels serveis externs i de la proposta de creació, modificació i/o supressió dels serveis interns. Elaborar l'informe anual de satisfacció dels serveis i realitza, en funció d'aquest, propostes de millora, renovació i/o cancel·lació dels mateixos.



Cap dels Serveis de Gestió i Suport: Participar en la definició dels objectius dels serveis i garantir-ne la difusió entre els diferents grups d'interès. Participar en l'elaboració de l'informe de satisfacció dels serveis. Garantir la implementació de les millores relatives a les millores dels serveis. Custodiar les Guies de Serveis. Realitzar i garantir la revisió i la implementació de millores referents al propi procés.

Caps d'Àrea: Col·laborar en la definició dels objectius dels serveis interns de la seva àrea i en la recollida d'informació sobre la satisfacció dels diferents grups d'interès amb els serveis de la seva àrea.

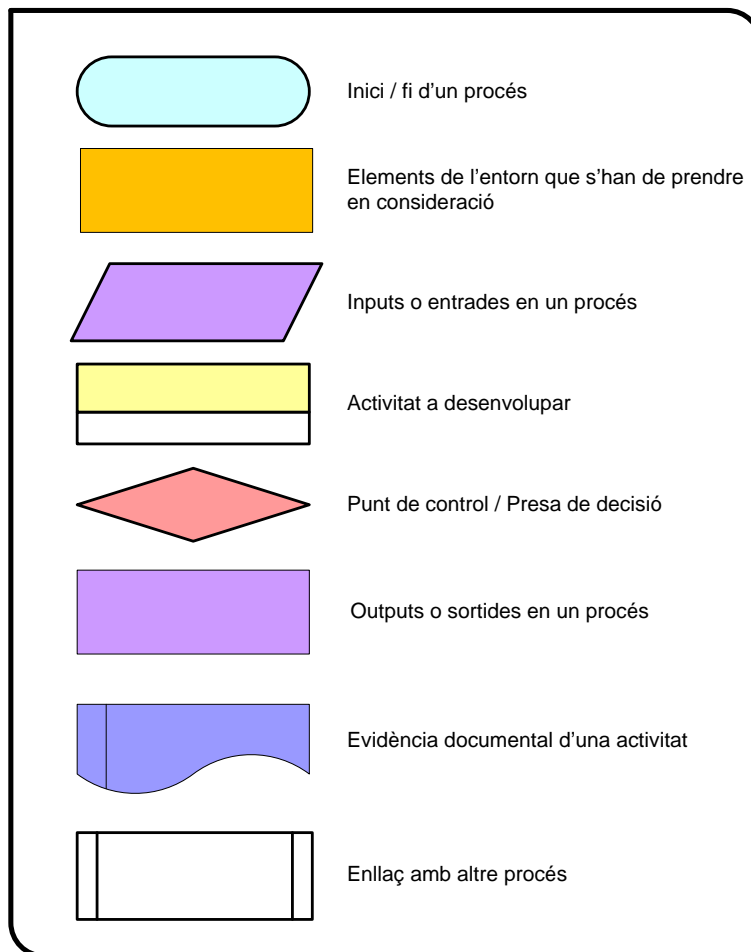
9. FITXA RESUM

PROCÉS		240.5.2 GESTIO I MILLORA DELS SERVEIS
ÒRGAN RESPONSABLE		Equip DIRECTIU
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>✓ <u>Empreses, institucions i societat en general:</u> amb l'accés a la informació sobre les titulacions i mitjançant el procés del SAIQ 3.7 <i>Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</i></p> <p>✓ <u>Professors, Estudiants i PAS:</u> Mitjançant l'anterior, a més de la seva participació en la Junta d'Escola o la Comissió Permanent i en els diferents processos que generen els indicadors qualitius i quantitius en els que es basa l'anàlisi de resultats.</p>
	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 publicació de les Guies de 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 a l'anàlisi d'aquest procés la recolliran bianualment l'Equip Directiu el/la Cap de Serveis de Gestió i Suport.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>L'Equip Directiu recollirà els resultats, el seu anàlisi i les propostes de millora en un informe (ISS).</p> <p>Si les millores tenen a veure amb la necessitat de creació, modificació, ampliació o supressió d'un servei, es procedirà segons el procés.</p> <p>Si tenen a veure amb els serveis prestats, el/la Cap de Serveis de Gestió i Suport garantirà la implementació de les millores.</p>



El/la Cap dels Serveis de Gestió i Suport realitzarà i garantirà la revisió i la implementació de millores referents al propi procés.

10. FLUXOGRAMA



Procés 240.5.2 Gestió i Millora dels Serveis

