



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria
Industrial de Barcelona



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE BARCELONA (ETSEIB)

P.240.5.2 Gestió i millora dels serveis

Responsable del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)	Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat	12/12/2024

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió inicial	21/03/2011
V1	<ul style="list-style-type: none">Adequació a la plantilla UPC amb les corresponents modificacions de redacció.Actualització dels apartats: 5. Indicadors, 6. Evidències, 7. Responsabilitats.Incorporació de la vinculació amb el procés transversal de la UPC <i>PT.10 Recursos materials i serveis</i>.	11/05/2023
V2	<ul style="list-style-type: none">S'afegeix a l'apartat "Descripció" la diferenciació entre la detecció de necessitats en els serveis a nivell de l'Escola, de les necessitats que requereixen els departaments i instituts, i dins d'aquests, es diferencia alhora com es gestionen les necessitats de serveis dels departaments i instituts amb seu a l'ETSEIB d'aquells departaments que no tenen seu a l'Escola.	14/09/2023





RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
	<ul style="list-style-type: none">• L'indicador "Grau de satisfacció de l'estudiantat amb els serveis" canvia el seu nom per "Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb els serveis i recursos destinats a la millora de l'aprenentatge".• S'afegeix l'indicador "Grau de satisfacció de l'estudiantat amb la Biblioteca".• S'eliminen els indicadors "Nombre de queixes rebudes" i "Nombre de suggeriments rebuts". També s'elimina l'indicador "Grau de satisfacció del PDI amb els serveis" perquè l'enquesta de satisfacció a aquest col·lectiu no contempla una pregunta que permeti avaluar els serveis que presta l'Escola.• S'afegeix a l'apartat 5. Indicadors el motiu que justifica la selecció dels indicadors vinculats com a indicadors vàlids per a la revisió i millora del procés.	
V3	<ul style="list-style-type: none">• S'han revisat les responsabilitats associades i s'han concretat a l'apartat corresponent, tal com suggeria l'àrea de millora AM-5.1.1 continguda en l'informe de certificació del SIGQ emès per la Comissió específica d'Avaluació Institucional d'AQU Catalunya. S'ha modificat el fluxograma en aquest sentit.• S'afegeix, alhora, la identificació dels serveis concrets als que fa referència el procés, com instava l'àrea de millora (AM-5.2.1) continguda en l'informe de certificació del SIGQ emès per la Comissió específica d'Avaluació Institucional d'AQU Catalunya.	20/11/2024



ÍNDEX

1	FINALITAT.....	4
2	ABAST.....	4
3	DEFINICIONS	4
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	4
5	INDICADORS.....	7
6	EVIDÈNCIES	7
7	RESPONSABILITATS	8
8	GRUPS D'INTERÈS	8
9	NORMATIVES/REFERÈNCIES	8
10	FITXA RESUM	9
11	FLUXGRAMA	11

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH</p> <p>Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p>P.240.5.2 Gestió i millora dels serveis</p>
---	--

1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona (ETSEIB) gestiona i millora els serveis oferts als grups d'interès, alhora que es revisa i fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSEIB, siguin de grau o de màster.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.



4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament del procés

Gestió dels serveis: Les àrees de la Unitat Transversal de Gestió (UTG) que presten serveis al Personal Docent i Investigador (PDI), a l'estudiantat, i també al Personal Tècnic de Gestió, d'Administració i Serveis (PTGAS) són: Àrea de Suport a la Gestió dels Estudis de Grau i Màster, Àrea de Recerca i Transferència de Tecnologies, Àrea de Recursos i Serveis, Àrea de Suport a Departaments i Instituts, Àrea de Suport a la Gestió dels Doctorats, Àrea de Tecnologies de la Informació i la Comunicació, Àrea de Serveis Tècnics de Laboratoris, Àrea d'Obres i Manteniment, Àrea de Suport Institucional i Relacions Externes. Però no només ofereixen serveis als tres col·lectius universitaris (PDI, estudiantat i PTGAS) sinó que també poden fer-ho a la societat en general. En aquest sentit, els serveis que dites àrees presten a la **societat** es poden consultar a l'apartat "Serveis" de la web de l'Escola, amb l'excepció del servei de taquilles i "Solucions TIC", només disponibles per a l'estudiantat:

- Servei d'[Impressió 3D](#) amb tecnologia Reprap.
- Servei de restauració i [màquines de vending](#).
- Servei de [Gimnàs](#).
- [Solucions TIC](#) per facilitar els estudis: préstec d'ordinadors, accés a les aules informàtiques, programari, wi-fi, etc.
- [Taquilles](#) a disposició de l'estudiantat, per a ús personal.
- [Reserva](#) d'espais (aules docents, d'informàtica, de conferències, o d'altres).
- Accés a l' [Arxiu Històric](#), amb documentació molt diversa que data des de l'any 1851.

En el cas de la Biblioteca, servei que també s'ofereix al públic en general, aquesta estableix uns objectius anuals de servei a partir dels plans estratègics del Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC, d'acord amb l'establert al procés transversal de la UPC *PT.10*

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH</p> <p>Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p>P.240.5.2 Gestió i millora dels serveis</p>
---	--

Recursos materials i serveis, i informa dels serveis que ofereix a l'estudiantat i al PDI a través del portal Bibliotècnica.

Quant als serveis a disposició només dels tres **col·lectius universitaris**, a banda dels que s'ofereixen també a qualsevol membre de la societat (que apareixen detallats a l'apartat "Serveis" de la web de l'Escola), es poden consultar a les [intranets](#) de cadascuna de les àrees de què consta la UTG. Per exemple, [l'Àrea de Recursos i Serveis](#) gestiona, entre d'altres, els serveis de beques d'aprenentatge, la recollida selectiva, la gestió dels accessos, el servei de recollida de mobles, etc. Per la seva part, els serveis de seguretat, neteja i reprografia són gestionats centralitzadament per l'Àrea d'Infraestructures de la UPC, segons l'establert al procés transversal de la UPC *PT.10 Recursos materials i serveis*, amb la col·laboració de l'Àrea de Recursos i Serveis de la UTG.



En el cas concret del **PDI**, a més, els serveis que ofereixen les àrees de la UTG i, que tenen com a col·lectiu destinatari professorat, es troben detallats al [Portal del PDI](#).

Necessitat de serveis:

- **A l'ETSEIB:** L'equip de direcció és responsable de detectar les necessitats de serveis dels col·lectius d'interès, bé sigui a iniciativa pròpia o bé sigui a partir dels inputs rebuts pels diferents caps de les àrees especialitzades de la UTG, que redirigeixen les seves demandes al cap de la UTG, membre de l'equip de direcció.
- **Als departaments i instituts:**
 - **Departaments i instituts amb seu a l'ETSEIB:** Els equips de direcció dels departaments i instituts amb seu a l'ETSEIB detecten les seves necessitats de serveis que comuniquen al cap de la UTG, qui ho redirigeix a l'equip de direcció. L'àrea de la UTG responsable del suport a departaments i instituts dona suport a tot el col·lectiu d'interessats (Consell de Departament, Junta de Departament, equip directiu) i en les matèries corresponents (Memòria, Pressupost, etc.).
 - **Departaments que no tenen seu a l'ETSEIB:** Per delegació del/de la cap de la UTG, el/la cap de l'àrea responsable del suport a Departaments i Instituts gestiona el pressupost de la secció departamental sense seu a l'ETSEIB.

A banda de la retroacció directa de les parts interessades (per mitjà d'enquestes, bústia de queixes i suggeriments...), les necessitats també es detecten com a resultat de l'aplicació de les polítiques mediambientals, de sostenibilitat, de prevenció de riscos laborals i d'inclusió de la UPC; i com a resultat de les diferents auditories internes de la UPC i de les anàlisis del context extern i intern i de riscos i oportunitats que es portin a terme.

Un cop detectada la necessitat, doncs, els diferents equips directius valoren la viabilitat de posar en marxa el servei que la satisfaci i, com s'ha apuntat, si és viable es proposa la seva posada en marxa al/la cap de la UTG.

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH</p> <p>Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p>P.240.5.2 Gestió i millora dels serveis</p>
---	--

Si es tracta d'un servei intern els defineix amb l'ajut de les persones responsables de les diferents àrees i serveis. Si es tracta d'un servei extern, es coordina amb els serveis generals de la UPC que corresponguin.

Si la posada en marxa d'un nou servei afecta el pressupost del centre, cal seguir el circuit descrit al procés 240. 5.1 *Gestió i millora dels recursos materials* (l'Equip Directiu presenta la proposta a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació, si escau, prèvia ratificació per la Junta d'Escola).

Serveis de l'ETSEIB: els respectius caps dels Servei/Àrea no només assessoren els equips directius en la detecció de noves necessitats, sinó que també participen en la definició dels objectius dels serveis i en la planificació d'actuacions que recauen dins del seu àmbit d'actuació. S'encarreguen també de recollir informació relativa al funcionament dels serveis del seu àmbit i a proposar al cap de la UTG la implantació d'accions de millora, així com fer el seguiment del seu grau d'execució.

Enquesta de satisfacció amb els serveis de l'ETSEIB: El GPAQ porta a terme, segons l'establert al procés transversal de la UPC *PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès*, la realització de l'enquesta de satisfacció de Biblioteques, entre el col·lectiu de l'estudiantat, i gestiona també l'enquesta de satisfacció a l'estudiantat de grau i màster (acreditació de titulacions), en la que es pregunta sobre el grau de satisfacció amb els serveis de l'Escola.

El GPAQ publica a la seva web els resultats d'aquestes enquestes.

Recollida de dades i anàlisi dels resultats: Anualment, la/les àrea/es especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors del procés, seguint el procés 240.6.1 *Recollir les dades i els resultats*, i les traspassen a el/la responsable del procés per tal que en faci el seu anàlisi.



Publicació de la informació: La informació es publicarà segons el procés 240.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes*.

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

4.2 Queixes i suggeriments

Les queixes i suggeriments rebuts es gestionen segons el procés 240.3.7 *Gestió de queixes i suggeriments*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.3 Revisió del procés

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona		Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
		P.240.5.2 Gestió i millora dels serveis

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'equip de direcció, revisa el present procés introduint els canvis a la plantilla 'Informe del procés' i, si s'escau, participa en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés 240.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació.*



5 INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01.P.5.2	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb els serveis i recursos destinats a la millora de l'aprenentatge	Conèixer el grau de satisfacció general de l'estudiantat en relació als serveis i recursos oferts per a la millora de l'aprenentatge.
IN02.P.5.2	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb la Biblioteca	Conèixer el grau de satisfacció global que l'estudiantat té respecte la Biblioteca de l'Escola per tal d'establir, en cas necessari, nous procediments i línies de treball per resoldre les mancances detectades, millorar els serveis i recursos oferts, així com incrementar la difusió i explotació dels mateixos.

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.5.2 Relació de millores als serveis (recollides a la Memòria)	Cap de la UTG	Disc compartit Web	Permanent
EV02.P.5.2 Acords de la Junta d'Escola relacionada amb el procés	Secretari/a Acadèmic/a Intranet de govern	Intranet de govern	Permanent
EV04.P.5.2 Informe del procés.	Cap de la UTG	Disc compartit	Permanent

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p>Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p>P.240.5.2 Gestió i millora dels serveis</p>
--	--

7 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG). Autoritzar les despeses vinculades a les millores dels serveis. Fer el seguiment de les millores dels serveis. Participar en l'avaluació i en fer propostes de millora dels serveis. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés. Elaborar l'informe d'avaluació del procés.

Responsable gestor/a: Cap de l'àrea responsable dels recursos i serveis de la UTG. Donar suport al/la Cap de la UTG en les propostes de millora dels serveis i d'execució dels projectes.

Responsable de l'aprovació del procés: Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat.

Altres agents implicats:

- **Equips de direcció (ETSEIB, departaments i instituts amb seu a l'Escola):** Avaluar i fer propostes de millora dels serveis.
- **Cap de la UTG:** Participar en l'avaluació i en fer propostes de millora dels serveis. Autoritzar les despeses vinculades a les millores dels serveis i fer-ne el seguiment. Elaborar l'informe del procés.
- **Caps Àrea/es especialitzada/des de la UTG:** Assessorar l'Equip Directiu (a través de la figura del cap de la UTG) en la detecció de les necessitats de serveis. Participar en la definició dels objectius dels serveis. Executar els serveis i difondre'ls als grups d'interès. Recollir les dades i els indicadors. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.

8 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, professorat i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis), així com la societat en general. Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades i millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre, tot responant les enquestes que se'ls adrecen, així com realitzant queixes i suggeriments. El mateix que els altres

9 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Normativa de contractació de la UPC](#)


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

[Pressupost de la UPC](#)

[Polítiques/normatives mediambientals, sostenibilitat, prevenció de riscos laborals](#)

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

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

 UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona	Sistema de Garantia Interna de la Qualitat
	P.240.5.2 Gestió i millora dels serveis

Marc intern:

[Política i objectius de qualitat de l'ETSEIB - POQ](#)



[Plans d'estudis](#)

[Pressupost de l'ETSEIB](#)

[Memòries verificades](#)

10 FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)
RESPONSABLE GESTOR		Cap de l'àrea responsable dels recursos i serveis de la UTG
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió d'Avaluació Acadèmica i Qualitat
G R U P S D' I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS) i Estudiantat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: bústia opina (web ETSEIB) segons el procés 240.3.7 <i>Gestió de queixes i suggeriments</i>. • Participar en els òrgans de govern de l'ETSEIB. <p>Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amb l'accés a la informació sobre les titulacions. <p>Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals definits en el procés 240.3.7 <i>Gestionar les queixes i suggeriments</i>.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'equip directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés 240.7.1 <i>Publicació d'informació i rendició de comptes</i>.</p>

 <p>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona</p> 	<p style="text-align: center;">Sistema de Garantia Interna de la Qualitat</p> <hr/> <p style="text-align: center;">P.240.5.2 Gestió i millora dels serveis</p>
--	--

<p style="text-align: center;">RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</p>	<p>Les Àrees especialitzades de la UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés 240.6.1 <i>Recollida de dades i anàlisi de resultats</i> i el procés 240.3.7 <i>Gestionar les queixes i suggeriments</i>.</p>
<p style="text-align: center;">SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</p>	<p>Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del responsable gestor les analitza seguint el procés 240.8.1 <i>Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> i, si escau, proposa la implantació de propostes de millora.</p>



11 FLUXGRAMA

