



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA D'ENGINYERIA DE BARCELONA EST

(EEBE)

295.5.2 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 Comissió Permanent de la Junta d'Escola	Comissió de Planificació Acadèmica i de Qualitat	Comissió Permanent	13-12-2017
2	S'inclou a l'apartat 7. <i>Evidències</i> la relació de millores als serveis. S'elimina la delegació de la Junta d'Escola a un altre òrgan el debat i aprovar el pressupost i la proposta de millora dels serveis.	Comissió de Planificació Acadèmica i de Qualitat	Comissió Permanent	20-07-2020
3	S'unifica les dues evidències "Informe d'avaluació dels resultats dels indicadors del procés" i "Informe del funcionament del procés" en el document "Informe de procés". A l'apartat "4. Responsabilitats" s'especifica el propietari del procés (PDI), el responsable gestor (PAS) i el responsable d'aprovació (òrgan col·legiat). S'incorpora l'apartat "5. Grups d'Interès".	Comissió de Planificació Acadèmica i de Qualitat	Comissió Permanent	21-07-2021
4	El procés es relaciona amb els processos transversals de la UPC. A l'apartat "3. Normatives/Referències" s'incorpora un enllaç al glossari de termes i indicadors de la UPC.	Comissió de Planificació Acadèmica i de Qualitat	Comissió Permanent	18-05-2022

ÍNDEX

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

1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola d'Enginyeria de Barcelona Est (EEBE) 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'EEBE, 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'EEBE](#)
[Plans d'estudis](#)
Pressupost de l'EEBE
[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 d'infraestructures i recursos.

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

Responsable de l'aprovació del procés (òrgan col·legiat segons el procés 8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*): Comissió Permanent.

- **Equip directiu:** Avaluar i fer propostes de millora dels serveis.
- **Junta d'Escola:** Debate i aprovar les propostes de millora dels serveis que afecten el pressupost.
- **Sotsdirecció responsable d'infraestructures i recursos:** Autoritzar les despeses vinculades a les millores dels serveis. 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 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 de l'escola (estudiantat, professorat i personal d'administració i serveis), així com la societat en general.

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

6. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'equip directiu amb el Cap de l'UTG 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 i la relació de millores als 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 d'infraestructures i recursos i el/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/les unitat/s especialitzada/es de la UTG anualment recull/en els valors dels indicadors, les valoracions de l'estudiantat, i les queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions relacionades amb els serveis (tal com es recull el procés *295.3.7 Gestionar les queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions*).

Amb aquests resultats, la sotsdirecció responsable d'infraestructures i recursos anualment els analitza seguint el procés *295.6.1 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 del procés s'encarrega de revisar el funcionament del procés i implantar-hi, si escau, propostes de millora segons el procés *295.8.1 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 *295.6.1 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.
- Relació de millores als serveis.
- Acta de la Junta d'Escola en la que s'aprova el pressupost amb les despeses per a les millores dels serveis.
- Informe del procés

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *295.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

9. FLUXGRAMA

