



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Escola Superior d'Enginyeries Industrial,  
Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa

## SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

### 205.5.2 Gestionar i millorar els serveis

Responsable del procés	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord No.	Data aprovació
Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2023/02/01	25/10/2023



## ÍNDEX

1.	FINALITAT.....	3
2.	ABAST.....	3
3.	DEFINICIONS .....	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS .....	3
4.1.	Queixes i suggeriments .....	4
4.2.	Anàlisi i revisió del procés.....	4
4.3.	Publicació de la informació .....	4
5.	INDICADORS.....	4
6.	EVIDÈNCIES .....	5
7.	RESPONSABILITATS .....	5
8.	GRUPS D'INTERÈS .....	6
9.	NORMATIVES/REFERÈNCIES .....	6
10.	FITXA RESUM.....	7
11.	FLUXGRAMA .....	8
12.	ANNEXOS.....	9
	Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	9
	Annex 2. Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés. ....	11



## 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) 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 fa referència al sistema de gestió de serveis i és d'aplicació al funcionament de l'ESEIAAT.

## 3. DEFINICIONS

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

## 4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Les àrees de la UTG que prestin serveis al Personal Docent i Investigador (PDI) i a l'estudiantat són: Gestió Acadèmica (gestió dels estudis de grau i màster), Gestió Econòmica i de Recursos, Biblioteca, Centre de Càlcul (serveis TIC), Serveis Tècnics de Laboratoris, Consergeria i Manteniment. En el cas de la Biblioteca, 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 Recursos materials i serveis](#), i informa dels serveis que ofereix a l'estudiantat i al PDI a través del [portal Bibliotècnica](#). 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](#).

**Necessitat de serveis:** L'Equip Directiu és responsable de detectar les necessitats de serveis dels grups d'interès, ja sigui a partir de la retroacció directa de les parts interessades (per mitjà d'enquestes, bústia de suggeriments, ...), com a resultat de l'aplicació de les polítiques mediambientals, de sostenibilitat, de prevenció de riscos laborals i d'inclusió de la UPC, etc. Un cop detectada la necessitat, l'Equip Directiu valora la viabilitat de posar en marxa el servei que la satisfaci. Si és viable, proposa la seva posada en marxa a el/la Cap de la Unitat Transversal de Gestió.

**Objectius dels Serveis:** El/la Cap de la UTG defineix els Objectius del Servei. Si es tracta d'un servei intern, els defineix amb l'ajut de les persones Responsables de les Unitats o Serveis. Si es tracta d'un servei extern, es coordina amb els serveis generals que corresponguin de la UPC. Si la posada en marxa d'un nou servei afecta el pressupost del centre, cal que l'Equip Directiu presenti la proposta a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació si escau.

**Enquesta de satisfacció amb els serveis de l'ESEIAAT:** 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 d'enquestes de satisfacció del PDI, del PAS i de l'estudiantat en la que incorpora la satisfacció amb els serveis de l'ESEIAAT.

**Seguiment:** Al llarg de l'execució del servei, i en funció de la naturalesa d'aquest, el/la responsable de cada Servei recull informació sobre el funcionament del servei (nombre d'usuaris, períodes de més activitat, etc.) i proposar millores al/la responsable del procés.



#### 4.1. Queixes i suggeriments

La/les unitat/s especialitzada/es de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs) registrades per tenir-les en compte a l'hora de fer la revisió del procés. Tal com s'especifica al procés [205.3.7 Gestionar les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

#### 4.2. Anàlisi i revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, recull les dades i revisa el present procés introduint els canvis a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés", (veure [Annex 2](#)), segons s'especifica al procés [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#) i als processos transversals de la UPC [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#) i [PT.12 Recollida de la informació](#).

Finalment, si escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i al procés transversal de la UPC [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" (evidència EV03\_P5.2).

#### 4.3. Publicació de la informació

La informació es publicarà segons l'establert al procés [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).

[Veure [FLUXGRAMA](#)]

### 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_P5.2	Satisfacció de l'estudiantat amb els sistemes de suport a l'aprenentatge.	Satisfacció de l'estudiantat respecte al suport que es rep per part de diferents serveis: secretaria acadèmica, servei de beques, informació disponible a la pàgina web, ATENEA.
IN02_P5.2	Satisfacció de l'estudiantat amb els serveis.	Valoració dels estudiants de l'ESEIAAT a les preguntes següents: - Utilitat que té l'entorn virtual Atenea per l'aprenentatge. - Accions d'acollida (acte de benvinguda, sessions per informar sobre el funcionament, orientació acadèmica, mentories. . . ). - Utilitat de les tutories (entrevistes i assessorament per part dels/les caps d'estudis o altres professors/es, seguiment personalitzat dels resultats acadèmics/orientació acadèmica. . . ).



		- Orientació professional (tallers, formació, assessorament a l'emprenedoria, planificació i estratègia de cerca de feina, seminaris, orientació a la inserció laboral, . . . ) per l'aprenentatge.
*IN01_P3.7	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs)	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 205.5.2)

\*Indicador multidimensional. Apareix desagregat al Quadre de Comandament.

Tots els indicadors del SGIQ, inclosos els d'aquest procés, es troben al [Quadre de Comandament](#).

## 6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01_205.5.2	Relació de les millores als serveis	Cap Àrea de Recursos i Serveis	OwnCloud Drive	Permanent
EV02_205.5.2	Acords òrgans de govern relatius al procés.	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet Govern 2.0	Permanent
EV03_205.5.2	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i el [PM205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#).

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Cap de la Unitat Transversal de Gestió, Campus Terrassa (UTG CT). 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 de Recursos i Serveis. Donar suport al/la Cap de la UTG CT, en les propostes de millores dels serveis i d'execució dels projectes.

**Responsable de l'aprovació del procés:** Junta d'Escola (òrgan col·legiat segons el procés [8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)).

**Altres agents implicats:**

- **Equip Directiu:** Responsable de la detecció de necessitats de serveis i de la proposta de creació, modificació i/o supressió de serveis. S'encarrega també de la cerca de recursos, i de la validació de l'informe de resultats i la seva presentació a la Junta d'Escola, o l'òrgan en qui delegui, així com l'elaboració d'una proposta de pressupost.
- **Caps dels Serveis/Àrees:** Assessorar l'Equip Directiu en la detecció de les necessitats de serveis. Participar en la definició dels objectius dels serveis i fer la planificació d'actuacions que recauen



dins del seu àmbit d'actuació. Recollir informació relativa al funcionament dels serveis del seu àmbit. Valorar i assegurar la implantació d'accions de millora.

- **Secretari/a Acadèmic/a:** Donar fe i publicar els Acords de la Comissió Permanent.
- **Àrea/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.

## 8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès de l'Escola implicats en aquest procés són:

- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Estudiantat
- Egressats/des

El col·lectiu de l'Escola que participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre. Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions les poden fer arribar mitjançant el canal [Bústia opina](#) i [DEMANA](#).

Societat en general:

- Ocupadors/es
- Empreses
- Institucions
- Organitzacions, etc.

Aquests col·lectius en general participen a través la "[Bústia Opina](#)" o per correus electrònics. Aquests mecanismes estan definits al procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i explicats concretament al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

## 9. 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](#)

Marc intern:

- [Política i Objectius de Qualitat](#)
- [Plans d'estudis](#)
- Pressupost de l'ESEIAAT
- [Memòries verificades](#)

Processos relacionats de l'ESEIAAT:

- [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#)
- [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#)
- [205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats](#)
- [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#)



- [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)
- [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#)

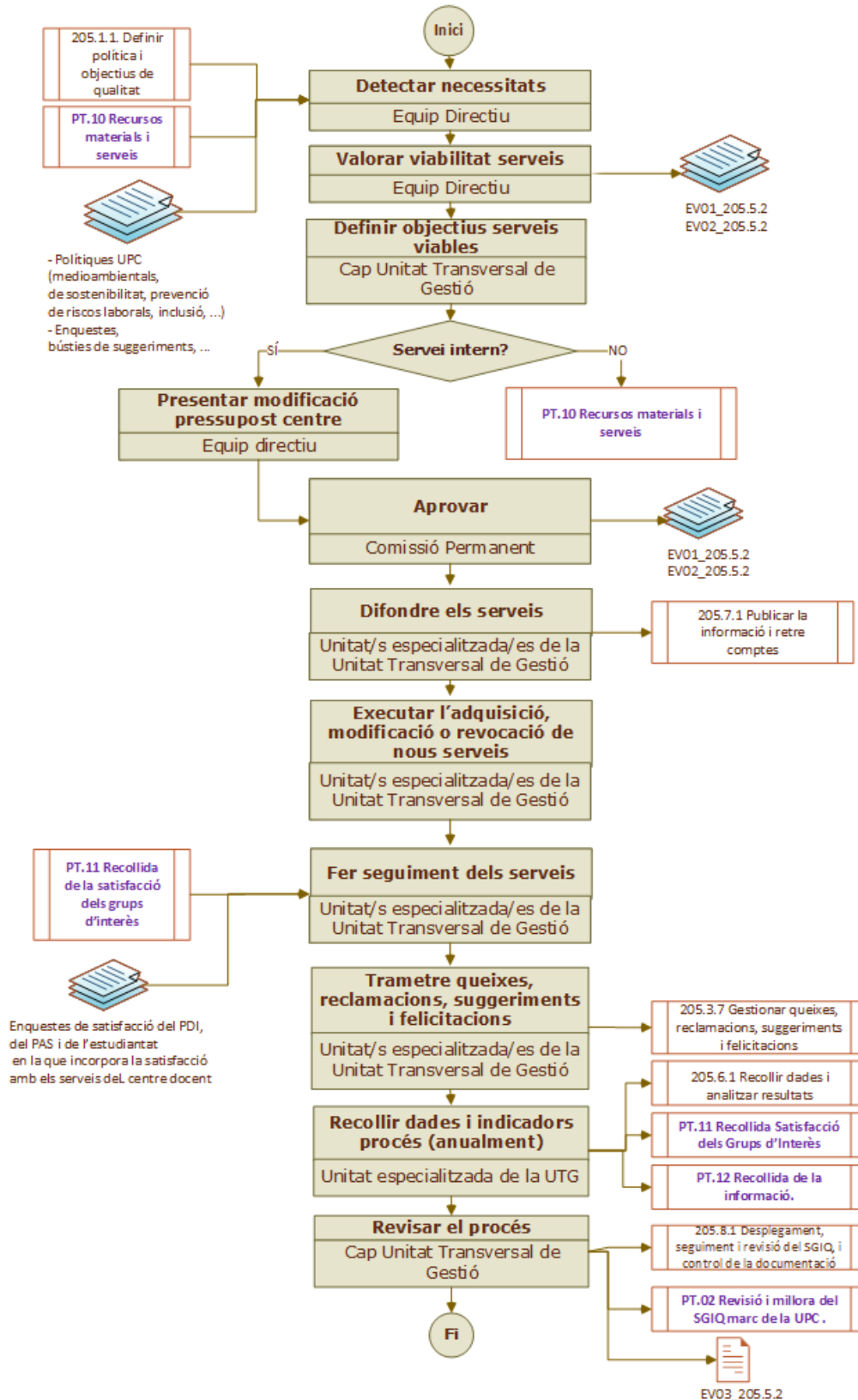
**Processos Transversals de la UPC:**

- [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)
- [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>RESPONSABLE DEL PROCÉS</b>		Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)
<b>RESPONSABLE GESTOR/A</b>		Cap de l'Àrea de Recursos i Serveis
<b>RESPONSABLE D'APROVACIÓ</b>		Junta d'Escola
<b>G R U P S D I N T E R È S</b>	<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<p><b>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS), Estudiantat, egrossats/des:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: <a href="#">Bústia opina</a> (web ESEIAAT) i <a href="#">DEMANA</a>.</li> <li>• Participar en els òrgans de govern de l'ESEIAAT.</li> </ul> <p><b>Ocupadors/es, Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amb l'accés a la informació sobre les titulacions.</li> <li>• Poden enviar queixes i suggeriments.</li> </ul> <p>Aquests mecanismes estan definits al <a href="#">205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</a> i al <a href="#">PM-205.3.7/1 Procediment QRSE</a>.</p>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	<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 amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés <a href="#">205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</a>.</p>
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		Les Àrees especialitzades UTG, realitzen la recollida d'informació segons el procés <a href="#">205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats</a> i el procés <a href="#">205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</a> . Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés <a href="#">205.6.1 Recollir dades i analitzar els resultats</a> .
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar-hi propostes de millora. Així mateix, el/la responsable del procés, autoritza les despeses vinculades a les millores dels serveis i elabora l'informe d'avaluació del procés.

## 11. FLUXGRAMA







## 12. ANNEXOS

### Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS				
Versió	Descripció	Òrgan responsable	Acord No.	Data aprovació
V2	<p><b>Incorporació:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Procés transversal PT.10 de la UPC i el seu enllaç. Processos transversals UPC PT.02, PT.10, PT.11 i PT.12 i els seus enllaços.</li><li>● Enllaç al glossari de termes i indicadors de la UPC.</li><li>● Enllaços de tots els processos que s'esmenten en el document.</li><li>● Apartat grups d'interès.</li><li>● Evidència Informe de la revisió del procés a l'apartat del Desenvolupament del procés.</li><li>● Fitxa de control de revisions i modificacions.</li><li>● Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.</li><li>● Indicators:<ul style="list-style-type: none"><li>- IN01_P3.7 Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs).</li></ul></li><li>● Evidències:<ul style="list-style-type: none"><li>- EV03_P5.2 Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.</li></ul></li></ul> <p><b>Modificacions:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Fluxgrama.</li><li>● Evidències:<ul style="list-style-type: none"><li>- EV01_P5.2 Relació de les millores als serveis .</li><li>- EV02_P5.2 Acords òrgans de govern relatius al procés.</li></ul></li></ul> <p><b>Eliminacions:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Indicators:<ul style="list-style-type: none"><li>- IN01_P5.2 Nombre de queixes rebudes centrades en serveis.</li><li>- IN02_P5.2 Nombre de suggeriments rebuts centrats en serveis</li></ul></li></ul>	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023



	<ul style="list-style-type: none"><li>- IN04_P5.2 Satisfacció del PDI amb els sistemes de suport a l'aprenentatge.</li><li>- IN06_P5.2 Satisfacció del PDI amb els serveis</li><li>- IN07_P5.2 Satisfacció del PAS amb els serveis.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>● Evidències:<ul style="list-style-type: none"><li>- EV03_P5.2 Informe d'avaluació dels resultats i del funcionament del procés.</li></ul></li></ul>			
V1	Incorporació de fluxgrames i descripció d'indicadors.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2022/01/03	09/03/2022
V0	Versió inicial	Equip Directiu		2019



## Annex 2. Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.

Informe d'avaluació del funcionament i millora de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:		205.5.2 Gestionar i millorar els serveis	
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:		Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)	
Versió i data en el moment de la revisió:			
Pregunta	Si	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/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 proposta de millora.			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
S'han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.			
<b>Propostes de millora/modificació (PM)</b> Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.	<b>Breu descripció de la proposta</b>		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"><li>- Implica la modificació del procés implicat?:</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>		