



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT
ESCOLA POLITÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA DE MANRESA
EPSEM

Procés 330.5.2 Gestió i millora dels serveis

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Cap de la unitat transversal de gestió (UTG)	Comissió Permanent	29/03/2023

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
v1	Versió inicial	19/02/2010
v2	Revisió dels processos interns de l'Escola	05/03/2012
v3	Versió actualitzada en funció canvi Estatuts UPC	11/12/2014
v4	Versió simplificada d'acord amb Xarxa de Qualitat UPC	10/04/2019
v5	Adequació i coordinació dels processos propis amb els processos transversals UPC	29/03/2023



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	NORMATIVES / REFERÈNCIES.....	3
4	DEFINICIONS.....	3
5	GRUPS D'INTERÈS.....	4
6	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	4
6.1	Desenvolupament	4
6.2	Queixes i suggeriments	5
6.3	Revisió del procés.....	5
7	INDICADORS	5
8	EVIDÈNCIES.....	6
9	RESPONSABILITATS	6
10	FITXA RESUM.....	7
11	FLUXGRAMA.....	8



1 FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa (EPSEM) gestiona i millora els serveis oferts als grups d'interès del centre, alhora que 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'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa, ja siguin de grau o de màster.

3 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

[Normativa de contractació de la UPC](#)

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

[Pressupost UPC](#)

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

[Convocatòries d'ajuts](#)

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

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

[Procés transversal PT.04.01 Definició de les polítiques PDI i PAS](#)

[Procés transversal PT.04.02 Accés i selecció de PDI i PAS \(subprocés PT.04.02.b Accés i selecció del Personal d'Administració i Serveis\)](#)

[Procés transversal PT.04.04 Formació del PDI i PAS \(subprocés PT.04.04.b Formació del Personal d'Administració i Serveis\)](#)

Marc intern:

[Política i Objectius de Qualitat de l'EPSEM](#)

[Plans d'estudis](#)

[Pressupost de l'EPSEM](#)

[Memòries verificades](#)

[Portal de serveis de l'EPSEM](#)

4 DEFINICIONS

Es poden consultar les principals referències terminològiques que apareixen en aquest document accedint al [glossari de termes i indicadors](#) de la UPC.



5 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius que integren l'Escola (estudiantat, personal docent i investigador (PDI) i personal d'administració i serveis (PAS)) i la societat en general.

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.

6 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

6.1 Desenvolupament

L'equip directiu és el responsable de detectar les necessitats de serveis dels col·lectius d'interès de l'Escola. La concreció de la política d'Escola i el seu Pla Estratègic, elaborat d'acord al procés 330.1.1 *Definició de política i objectius de qualitat*, poden donar lloc a la creació o remodelació de diversos serveis de l'Escola.

De manera periòdica, el/la cap de la unitat transversal de gestió (UTG) demana als diferents caps d'àrea d'aquesta unitat informes sobre el seu funcionament, així com propostes que poden millorar la prestació del servei. També, es disposa dels plans de millora dels serveis redactats en períodes anteriors.

Els col·lectius d'interès de l'Escola aporten informació del grau de satisfacció amb els serveis per mitjà d'enquestes, seguint el procés 330.6.1 *Recollida de dades i anàlisi de resultats*. També aporten informació de manera col·lectiva mitjançant la seva participació a la Comissió Permanent i de manera individual a través de la [bústia](#) de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions, d'acord al procés 330.3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions*.

Amb tota aquesta informació, el/la cap de la UTG i la resta de l'equip directiu analitzen i revisen els serveis de l'Escola i, si s'escau, fan una proposta de necessitats de nous serveis o de reforma dels existents per a dur a terme l'activitat del centre. Per al desenvolupament d'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.

La proposta de creació o reforma dels serveis es sotmet a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació.

- Quan la proposta de nous serveis o la millora dels existents implica una despesa en el pressupost anual, l'equip directiu ho pren en consideració en el moment d'elaborar la proposta de pressupost genèric de l'Escola i ho remet a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació, d'acord al que està establert al procés 330.5.1 *Gestió i millora dels recursos materials*.
- Quan la proposta de nous serveis o la millora dels existents demanda formació per part d'alguns membres del col·lectiu de PAS, el/la cap de la UTG contacta amb el Servei de Desenvolupament Professional (SDP) de la UPC per tal de que aquest pugui oferir la formació necessària, seguint els procediments establerts en el procés transversal *PT.04.04 Formació del PDI i PAS* (subprocés *PT.04.04.b Formació del Personal d'Administració i Serveis*).
- Quan la proposta de nous serveis o la millora dels existents requereix la incorporació de nou personal, el/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.

Aquest procediment requereix la modificació de la relació de llocs de treball del PAS i la seva aprovació pels òrgans competents de la universitat (Consell de Govern i Consell Social), d'acord al que estableix al procés transversal *PT.04.01 Definició de les polítiques PDI i PAS*. Una vegada superada aquesta fase, s'activa la provisió de la plaça sol·licitada d'acord al que estipula el procés transversal



PT.04.02 Accés i selecció de PDI i PAS i específicament el subprocés PT.04.2.b Accés i selecció del Personal d'Administració i Serveis.

Segons el cas, el/la cap de la UTG revisa i autoritza les despeses pressupostàries, supervisa la formació que rep el PAS o fa els seguiments de la provisió de noves places, per tal de fer efectiva la implantació de nous serveis o la remodelació dels actuals.

Les unitats especialitzades de la UTG executen els serveis i difonen les seves millores. També actualitzen el portal de serveis que s'ofereix als grups d'interès de l'Escola.

Les unitats especialitzades de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors, les valoracions de l'estudiantat, del PDI i del PAS, i les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb els serveis que ofereix l'Escola (tal com es recull el procés 330.3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions*).

El/la cap de la UTG analitza anualment aquests resultats, seguint el procés 330.6.1 *Recollida de dades i anàlisi de resultats*. D'aquesta anàlisi es fan, si s'escau, propostes de millora que es recolliran en un pla de millora dels serveis.

[Veure fluxgrama]

6.2 Queixes i suggeriments

Una [bústia](#) de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions es troba a l'abast de tots els grups d'interès de l'Escola a través del seu web.

Les unitats especialitzades de la UTG recullen i gestionen les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb la gestió i millora dels serveis de l'Escola (tal com es recull en el procés 330.3.7 *Gestió d'incidències: queixes, reclamacions suggeriments i felicitacions*).

6.3 Revisió del procés

Atenent els valors dels indicadors del procés, el grau de satisfacció de l'estudiantat, del PDI i del PAS, i les queixes o suggeriments sobre el procés, el/la cap de la UTG s'encarrega de revisar anualment el funcionament del procés i implantar-hi, si s'escau, propostes de millora segons el procés 330.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*. També, si s'escau, es poden formular propostes de millora dels processos transversals *PT.10 Recursos materials i serveis*, *PT.04.01 Definició de les polítiques de PDI i PAS*, *PT.04.02 Accés i selecció de PDI i PAS* i *PT.04.04 Formació del PDI i PAS*.

7 INDICADORS

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

Codi indicador	Tipus	Nom / Descripció
IN-5.2-1	clau	Grau de satisfacció dels titulats de grau amb els serveis de la biblioteca
IN-5.2-2	clau	Grau de satisfacció dels titulats de grau amb els serveis acadèmics
IN-5.2-3	clau	Grau de satisfacció del PAS amb el treball desenvolupat a la seva unitat



Codi indicador	Tipus	Nom / Descripció
IN-5.2-4	clau	Nombre de PAS participant en cursos de formació SDP
IN-5.2-5	clau	Nombre total d'hores de formació del PAS en cursos SDP
IN-5.2-6	operatiu	Suggeriments i queixes rebudes en relació a aquest procés

8 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
Acta de la reunió d'equip directiu sobre la proposta de creació o millora dels serveis	Secretari/ària acadèmic/a	OpenProject 'Direcció'	5 anys
Acta de la Comissió Permanent en la que s'aprova la proposta de creació o millora dels serveis	Secretari/ària acadèmic/a	Genweb 'Govern UPC' > EPSEM > Comissió Permanent	Permanent
Acta de la Comissió Permanent en la que s'aprova el pressupost amb les despeses per a les millores dels serveis	Secretari/ària acadèmic/a	Genweb 'Govern UPC' > EPSEM > Comissió Permanent	Permanent
Pla de millora dels serveis	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Permanent
Memòria, informe de gestió de l'Escola	Secretari/ària Acadèmic/a	Web de l'Escola	Permanent
Informe de revisió del procés	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Web de l'Escola > Qualitat > SGD	Permanent

9 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: cap de la unitat transversal de gestió (UTG).

Responsable gestor: cap de l'àrea de recursos econòmics de la UTG.

Responsable de l'aprovació: Comissió Permanent.



- **Equip directiu:** elaborar la proposta de creació o millora dels serveis; incloure en la proposta de pressupost els mitjans per a la creació o millora dels serveis.
- **Comissió Permanent:** debatre i aprovar les propostes de creació o reforma dels serveis; debatre i aprovar les partides del pressupost genèric de l'Escola que afecten als serveis.
- **Cap de la unitat transversal de gestió (UTG):** elaborar la proposta de creació o reforma dels serveis; incloure en la proposta de pressupost els mitjans per a la creació o millora dels serveis; autoritzar les despeses vinculades a les millores dels serveis; supervisar la formació que rep el PAS; fer el seguiment de la provisió de noves places; valorar i assegurar la implantació de les accions de millora; analitzar els valors dels indicadors relacionats amb la prestació de serveis i elaborar un pla de millora; revisar el procés.
- **Unitats especialitzades de la unitat transversal de gestió (UTG):** executar els serveis i difondre'ls als grups d'interès de l'Escola; recollir dades; implantar les accions de millora.

10 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Cap de la unitat transversal de gestió (UTG)
RESPONSABLE GESTOR		Cap de l'àrea de recursos econòmics de la UTG
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Comissió Permanent
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Estudiantat, PDI i PAS: mitjançant la seva participació en la Comissió Permanent, en la Junta d'Escola i en els diferents processos que generen els indicadors en els que es basa l'anàlisi de resultats. Institucions, organitzacions i empreses: mitjançant la seva participació en el Consell Assessor de l'Escola.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu rendeix comptes del procés i dels seus resultats a les reunions de la Comissió Permanent i de la Junta d'Escola, i també a les memòries EPSEM i a l'informe de gestió de l'Escola.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La recollida d'informació per l'anàlisi del procés es basa en els indicadors descrits a l'apartat 7 i en les propostes dels grups d'interès obtingudes a partir dels mecanismes de participació.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		L'equip directiu fa una revisió interna del procés amb caràcter anual. Si escau, les millores que es creuen apropiades es proposen a la Comissió Permanent per a la seva consideració.

11 FLUXGRAMA



