

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

## 330.5.2 Gestió i millora dels serveis

Gestió Documental i control de canvis				
Versió	Referència de la modificació	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Disseny del SGIQ	Sotsdirector de Qualitat	Comissió Permanent	Març 2011
2	Versió actualitzada en funció canvi Estatuts UPC	Responsable de Qualitat / Equip Directiu	Comissió Permanent	Desembre 2014
3	Versió simplificada d'acord amb Xarxa de Qualitat UPC	Responsable de Qualitat / Equip Directiu	Comissió Permanent	Abril 2019

## ÍNDEX

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

### 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, 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'EPSEM, 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/normatives mediambientals, sostenibilitat, prevenció de riscos laborals](#)

[Convocatòries d'ajuts](#)

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

- Marc intern:

[Política de Qualitat de l'EPSEM](#)

[Plans d'estudis](#)  
[Pressupost de l'EPSEM](#)  
[Memòries verificades](#)

## 4. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Cap de la UTG

- **Equip directiu:** Avaluar i fer propostes de millora dels serveis.
- **Comissió Permanent:** Debatre i aprovar les propostes de millora dels serveis que afecten el pressupost.
- **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. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora. Revisar el procés.
- **Unitat especialitzada de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Executar els serveis i difondre'ls als grups d'interès. Recollir dades. Valorar i assegurar la implantació de les accions de millora.

## 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'equip directiu amb la Cap de la UTG analitza i revisa els serveis i, si s'escau, fa una proposta de necessitats de nous serveis per a dur a terme l'activitat del centre.

Quan la proposta de nous serveis implica una despesa en el pressupost anual, la Comissió Permanent debat i aprova la proposta de pressupost que inclou la millora dels 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 Cap de la UTG revisa i autoritza les despeses i fa el seguiment de la implantació de nous serveis, així com de la modificació dels serveis actuals.

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

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.

Finalment, la Cap de la UTG revisa el funcionament del procés i implanta, si s'escau, propostes de millora segons el procés *330.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*.

[Veure fluxgrama]

## 6. INDICADORS

La relació dels indicadors que cal considerar per avaluar aquest procés són els següents:

A) Indicadors de resultats:

- Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

B) Indicadors de satisfacció:

- Satisfacció del PDI, PAS i estudiantat amb els serveis.

## 7. 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.
- Acta de la Comissió Permanent en la que s'aprova el pressupost amb les despeses per a les millores dels serveis.
- Informe d'avaluació dels resultats dels indicadors del procés per fer servir a:
  - la Memòria Acadèmica
  - l'Informe de Gestió
  - l'Informe de Seguiment
  - l'Informe d'Acreditació
- Informe de la revisió del procés.

## 8. FLUXGRAMA

