



SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD
 ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DE MANRESA
 EPSEM

Proceso 330.5.2 Gestión y mejora de los servicios

Propietario del proceso	Responsable de la aprobación	Fecha aprobación
Responsable de la unidad transversal de gestión (UTG)	Comisión Permanente	29/03/2023

RESUMEN DE REVISIONES		
Versión	Descripción	Fecha aprobación
v1	Versión inicial	19/02/2010
v2	Revisión de los procesos internos de la Escuela	05/03/2012
v3	Versión actualizada en función cambio Estatutos UPC	11/12/2014
v4	Versión simplificada de acuerdo con Red de Calidad UPC	10/04/2019
v5	Adecuación y coordinación de los procesos propios con los procesos transversales UPC	29/03/2023



ÍNDICE

1	FINALIDAD	3
2	ALCANCE	3
3	NORMATIVAS / REFERENCIAS	3
4	DEFINICIONES.....	3
5	GRUPOS DE INTERÉS.....	4
6	DESCRIPCIÓN DEL PROCÉS	4
6.1	Desarrollo.....	4
6.2	Quejas y sugerencias	5
6.3	Revisión del proceso	5
7	INDICADORES	5
8	EVIDENCIAS	6
9	RESPONSABILIDADES	7
10	FICHA RESUMEN	7
11	FLUJOGRAMA	9



1 FINALIDAD

Este proceso describe cómo la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa (EPSEM) gestiona y mejora los servicios ofrecidos a los grupos de interés del centro, a la vez que revisa y realiza el seguimiento del propio proceso para garantizar una mejora continua.

2 ALCANCE

El presente documento es de aplicación en las titulaciones oficiales de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Manresa, ya sean de grado o de máster.

3 NORMATIVAS / REFERENCIAS

Marco externo:

[Normativa de contratación de la UPC](#)

[Normativas de contratación de las administraciones públicas](#)

[Presupuesto UPC](#)

[Políticas y normativas medioambientales, de sostenibilidad y de prevención de riesgos laborales](#)

[Convocatorias de ayudas](#)

[Metodología y documentos de referencia de AQU Cataluña](#)

[Proceso transversal PT.10 Recursos materiales y servicios](#)

[Proceso transversal PT.04.01 Definición de las políticas PDI y PAS](#)

[Proceso transversal PT.04.02 Acceso y selección de PDI y PAS \(subproceso PT.04.02.b Acceso y selección del Personal de Administración y Servicios\)](#)

[Proceso transversal PT.04.04 Formación del PDI y PAS \(subproceso PT.04.04.b Formación del Personal de Administración y Servicios\)](#)

Marco interno:

[Política y Objetivos de Calidad de la EPSEM](#)

[Planes de estudios](#)

[Presupuesto de la EPSEM](#)

[Memorias verificadas](#)

[Portal de servicios de la EPSEM](#)

4 DEFINICIONES

Se pueden consultar las principales referencias terminológicas que aparecen en este documento accediendo al [glosario de términos e indicadores](#) de la UPC.



5 GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés implicados en este proceso son los colectivos que integran la escuela (estudiantado, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS)) y la sociedad en general.

Los colectivos de la Escuela participan en el diseño, revisión, análisis de datos y mejora de los procesos del SGIC mediante los órganos colegiados de la Escuela.

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCÉS

6.1 Desarrollo

El equipo directivo es el responsable de detectar las necesidades de servicios de los colectivos de interés de la Escuela. La concreción de la política de Escuela y su Plan Estratégico, elaborado de acuerdo al proceso *330.1.1 Definición de política y objetivos de calidad*, puede dar lugar a la creación o remodelación de diversos servicios de la Escuela.

De forma periódica, el/la jefe/a de la unidad transversal de gestión (UTG) pide a los diferentes jefes de área de esta unidad informes sobre su funcionamiento, así como propuestas que pueden mejorar la prestación del servicio. También, se dispone de los planes de mejora de los servicios redactados en períodos anteriores.

Los colectivos de interés de la Escuela aportan información del grado de satisfacción con los servicios por medio de encuestas, siguiendo el proceso *330.6.1 Recogida de datos y análisis de resultados*. También aportan información de forma colectiva mediante su participación en la Comisión Permanente y de forma individual a través del [buzón](#) de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, de acuerdo con el proceso *330.3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones sugerencias y felicitaciones*.

Con toda esta información, el/la jefe/a de la UTG y el resto del equipo directivo analizan y revisan los servicios de la Escuela y, en su caso, hacen una propuesta de necesidades de nuevos servicios o de reforma de los existentes por a llevar a cabo la actividad del centro. Para el desarrollo de esta propuesta se tiene en cuenta el proceso *PT.10 Recursos materiales y servicios* que aplica la UPC en la detección de necesidades, planificación, adquisición, implantación y seguimiento de los principales servicios en relación al desarrollo de las titulaciones.

La propuesta de creación o reforma de los servicios se somete a la Comisión Permanente para su debate y aprobación.

-Cuando la propuesta de nuevos servicios o la mejora de los existentes implica un gasto en el presupuesto anual, el equipo directivo lo toma en consideración en el momento de elaborar la propuesta de presupuesto genérico de la Escuela y lo remite a la Comisión Permanente para su debate y aprobación, de acuerdo a lo establecido en el proceso *330.5.1 Gestión y mejora de los recursos materiales*.

- Cuando la propuesta de nuevos servicios o la mejora de los existentes demanda formación por parte de algunos miembros del colectivo de PAS, el/la jefe/a de la UTG contacta con el Servicio de Desarrollo Profesional (SDP) de la UPC para que éste pueda ofrecer la formación necesaria, siguiendo los procedimientos establecidos en el proceso transversal *PT.04.04 Formación del PDI y PAS (subproceso PT.04.04.b Formación del Personal de Administración y Servicios)*.



- Cuando la propuesta de nuevos servicios o la mejora de los existentes requiere la incorporación de nuevo personal, el/la jefe/a de la UTG comunica la situación a la gerencia de la UPC para que se active el procedimiento que permita proveer la plaza solicitada.

Este procedimiento requiere la modificación de la relación de puestos de trabajo del PAS y su aprobación por los órganos competentes de la universidad (Consejo de Gobierno y Consejo Social), de acuerdo con lo que establece en el proceso transversal PT.04.01 Definición de las políticas PDI y PAS. Una vez superada esta fase, se activa la provisión de la plaza solicitada de acuerdo a lo estipulado en el proceso transversal *PT.04.02 Acceso y selección de PDI y PAS y específicamente el subproceso PT.04.2.b Acceso y selección del Personal de Administración y Servicios*.

Según el caso, el/la jefe/a de la UTG revisa y autoriza los gastos presupuestarios, supervisa la formación que recibe el PAS o hace el seguimiento de la provisión de nuevas plazas, para hacer efectiva la implantación de nuevos servicios o la remodelación de los actuales.

Las unidades especializadas de la UTG ejecutan los servicios y difunden sus mejoras. También actualizan el portal de servicios que se ofrece a los grupos de interés de la Escuela.

Las unidades especializadas de la UTG anualmente recogen los valores de los indicadores, las valoraciones del estudiantado, del PDI y del PAS, y las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con los servicios que ofrece la Escuela (tal y como se recoge el proceso 330.3.7 Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones sugerencias y felicitaciones).

El/la jefe/a de la UTG analiza anualmente estos resultados, siguiendo el proceso 330.6.1 Recogida de datos y análisis de resultados. De este análisis se realizan, en su caso, propuestas de mejora que se recogerán en un plan de mejora de los servicios.

[Ver flujograma]

6.2 Quejas y sugerencias

Un [buzón](#) de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones se encuentran al alcance de todos los grupos de interés de la Escuela a través de su web.

Las unidades especializadas de la UTG recogen y gestionan las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la captación y selección del PDI (tal y como se recoge en el proceso 330.3.7 *Gestión de incidencias: quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones*).

6.3 Revisión del proceso

Atendiendo a los valores de los indicadores del proceso, el grado de satisfacción del estudiantado, del PDI y del PAS, y las quejas o sugerencias sobre el proceso, el/la jefe/a de la UTG se encarga de revisar anualmente el funcionamiento del proceso y implantar, en su caso, propuestas de mejora según el proceso 330.8.1 *Desarrollo, seguimiento y revisión del SGIC y control de la documentación*. También, en su caso, pueden formularse propuestas de mejora de los procesos transversales *PT.10 Recursos materiales y servicios*, *PT.04.01 Definición de las políticas de PDI y PAS*, *PT.04.02 Acceso y selección de PDI y PAS* y *PT.04.04 Formación del PDI y PAS*.

7 INDICADORES

La información relativa a los indicadores y sus valores se encuentra disponible en el cuadro de mando de indicadores de la Escuela.



Código indicador	Tipo	Nombre / Descripción
IN-5.2-1	clave	Grado de satisfacción de los titulados de grado con los servicios de la biblioteca
IN-5.2-2	clave	Grado de satisfacción de los titulados de grado con los servicios académicos
IN-5.2-3	clave	Grado de satisfacción del PAS con el trabajo desarrollado en su unidad
IN-5.2-4	clave	Número de PAS participante en cursos de formación SDP
IN-5.2-5	clave	Número total de horas de formación del PAS en cursos SDP
IN-5.2-6	operativo	Sugerencias y quejas recibidas en relación con este proceso

8 EVIDENCIAS

Identificación	Responsable custodia	Localización archivo	Tiempo conservación
Acta de la reunión de equipo directivo sobre la propuesta de creación o mejora de los servicios	Secretario/a académico/a	OpenProject 'Dirección'	5 años
Acta de la Comisión Permanente en la que se aprueba la propuesta de creación o mejora de los servicios	Secretario/a académico/a	Genweb 'Gobierno UPC' > EPSEM > Comisión Permanente	Permanente
Acta de la Comisión Permanente en la que se aprueba el presupuesto con los gastos para las mejoras de los servicios	Secretario/a académico/a	Genweb 'Gobierno UPC' > EPSEM > Comisión Permanente	Permanente
Plan de mejora de los servicios	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad > SGD	Permanente
Memoria, informe de gestión de la Escuela	Secretario/a académico/a	Web de la Escuela	Permanente
Informe de revisión del proceso	Subdirector/a responsable de calidad	Web de la Escuela > Calidad > SGD	Permanente



9 RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso: jefe de la unidad transversal de gestión (UTG).

Responsable gestor: jefe del área de recursos económicos de la UTG.

Responsable de la aprobación: Comisión Permanente.

- **Equipo directivo:** elaborar la propuesta de creación o mejora de los servicios; incluir en la propuesta de presupuesto los medios para la creación o mejora de los servicios.
- **Comisión Permanente:** debatir y aprobar las propuestas de creación o reforma de los servicios; debatir y aprobar las partidas del presupuesto genérico de la Escuela que afectan a los servicios.
- **Jefe de la unidad transversal de gestión (UTG):** elaborar la propuesta de creación o reforma de los servicios; incluir en la propuesta de presupuesto los medios para la creación o mejora de los servicios; autorizar los gastos vinculados a las mejoras de los servicios; supervisar la formación que recibe el PAS; realizar el seguimiento de la provisión de nuevas plazas; valorar y asegurar la implantación de las acciones de mejora; analizar los valores de los indicadores relacionados con la prestación de servicios y elaborar un plan de mejora; revisar el proceso.
- **Unidades especializadas de la unidad transversal de gestión (UTG):** ejecutar los servicios y difundirlos en los grupos de interés de la Escuela; recoger datos; implantar las acciones de mejora.

10 FICHA RESUMEN

PROPIETARIO DEL PROCESO		Jefe de la unidad transversal de gestión (UTG)
RESPONSABLE GESTOR		Jefe del área de recursos económicos de la UTG
RESPONSABLE DE APROBACIÓN		Comisión Permanente
GRUPOS DE INTERÉS	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	Estudiantado, PDI y PAS: mediante su participación en la Comisión Permanente, en la Junta de Escuela y en los distintos procesos que generan los indicadores en los que se basa el análisis de resultados. Instituciones, organizaciones y empresas: mediante su participación en el Consejo Asesor de la Escuela.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	El equipo directivo rinde cuentas del proceso y de sus resultados en las reuniones de la Comisión Permanente y de la Junta de Escuela, así como en las memorias EPSEM y en el informe de gestión de la Escuela.
RECOGIDA Y ANALISIS DE INFORMACIÓN		La recogida de información para el análisis del proceso se basa en los indicadores descritos en el apartado 7 y en las propuestas de los grupos de interés obtenidas a partir de los mecanismos de participación.



**SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y
MEJORA**

El equipo directivo realiza una revisión interna del proceso con carácter anual. En su caso, las mejoras que se creen apropiadas se proponen a la Comisión Permanente para su consideración.

11 FLUJOGRAMA



