



ÍNDEX

1. **FINALITAT**
2. **ABAST**
3. **NORMATIVES**
4. **DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS**
5. **INDICADORS**
6. **EVIDÈNCIES**
7. **RESPONSABILITATS**
8. **FITXA RESUM**

2 de desembre de 2020

1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en què l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya gestiona la posada en marxa, funcionament, revisió i millora dels serveis necessaris per assolir els seus objectius.

2. ABAST

El present document fa referència al sistema de gestió de serveis i és d'aplicació al funcionament de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Telecomunicació de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya.

3. NORMATIVES

- Marc legal estatal i autonòmic
- Marc normatiu UPC
- Reglament i normatives ETSETB

4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

L'Equip Directiu és responsable de la detecció de les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès (Estudiantat, PDI, PAS, entre d'altres). Un cop valorada la viabilitat del servei, s'encarrega de proposar la seva posada en marxa, sigui a nivell intern o extern.

Atesa la proposta de l'Equip Directiu, és el cap o la cap de la unitat UTG TIC àmbit Campus Nord qui s'encarrega de la definició dels objectius del servei, bé amb els caps o les caps de les unitats UTG TIC de l'Escola si es tracta d'un servei intern, bé amb Gerència si es tracta d'un servei extern.

Un cop definits els seus objectius, i disposant de la planificació d'actuacions del servei que haurà dissenyat el seu responsable, el cap o la cap de la unitat de Recursos i Serveis s'encarregarà, si escau, de la seva difusió a través dels canals de difusió del centre i de les diferents guies de serveis de de la UTG CNTIC.

Per als diferents serveis que presta el centre, es recollirà informació sobre el seu funcionament i el grau de satisfacció dels grups d'interès amb el mateix.

Com a mínim un cop cada dos anys, el sotsdirectora o sotsdirectora responsable de qualitat, juntament amb el cap o la cap de la unitat de Suport Institucional i Relacions Externes i la unitat de Serveis TIC, elaborarà un informe de satisfacció dels serveis que inclourà els indicadors de l'apartat 5, l'anàlisi dels resultats i possibles propostes de millora.

La Comissió Permanent validarà l'informe de satisfacció dels serveis i realitzarà, si escau, propostes de millora, renovació i/o cancel·lació dels diferents serveis.

5. INDICADORS

- Llistat de necessitats de nous serveis
- Indicadors de funcionament dels nous serveis
- Indicadors de les enquestes de satisfacció sobre administració i serveis
- Sugeriments i queixes rebudes relacionades amb l'administració i els serveis de l'escola

6. EVIDÈNCIES

Identificació del registre	Suport d'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Informe de satisfacció dels serveis	Informàtic	Sotsdirector/a responsable de qualitat	6 anys
Guia de serveis UTG CNTIC	Informàtic	Cap de la UTG CNTIC	Fins a nova proposta

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Director o Directora

Equip Directiu: Responsable de la detecció de necessitats de serveis i de la proposta de creació, modificació i/o supressió de serveis.

Comissió Permanent: Valida l'informe anual de satisfacció dels serveis i realitza, en funció d'aquest, propostes de millora, de llur renovació i/o cancel·lació.



Unitat de Serveis TIC: Assessorarà l'Equip Directiu en la detecció de les necessitats de serveis. Participarà en la definició dels objectius, quan es tracti de serveis que recaiguin dins del seu àmbit d'actuació; en aquest cas, col·laborarà en la recollida d'informació relativa al seu funcionament i participarà en la redacció de l'informe de satisfacció dels mateixos.

Sotsdirector o sotsdirectora responsable de qualitat: Responsable de l'elaboració de l'informe anual de satisfacció dels serveis, amb el suport de el/la Cap dels Serveis de Gestió i Suport i els Serveis Informàtics.

Cap de la unitat de Recursos i Serveis: Participarà en la definició dels objectius dels serveis, es responsabilitzarà de llur difusió entre els diferents grups d'interès i participarà en l'elaboració de l'informe de satisfacció dels serveis.

Unitat de Recursos i Serveis: Col·laborarà en la recollida d'informació sobre la satisfacció dels diferents grups d'interès amb els serveis.

8. FITXA RESUM

ÒRGAN RESPONSABLE		Equip Directiu
GRUPS D'INTERÈS	IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Professorat, Estudiantat i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en els diferents indicadors qualitius i quantitius dels diferents serveis. ✓ <u>Equip Directiu:</u> Mitjançant les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció, particularment en la detecció de necessitats de servei i la seva iniciativa per la creació, modificació i/o supressió dels mateixos. ✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu vetllarà per la difusió dels resultats dels diferents processos i de les iniciatives per a llur revisió i millora, en particular per la difusió de l'informe anual de satisfacció dels serveis.
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		Descrits a l'apartat 5 de la descripció del procés.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 6.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.