



## ÍNDEX

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

15 de desembre de 2010



## 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 (estudiants, PDI, PAS, ...). 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/la Cap dels Serveis de Gestió i Suport la que s'encarrega de la definició dels objectius del servei, bé amb els / les Caps d'Àrea de l'Escola i els Serveis Informàtics 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/la Cap dels Serveis de Gestió i Suport s'encarregarà de la seva difusió a través de la web i de les diferents guies de serveis de l'Escola

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.

Anualment la Sotsdirecció de Qualitat, conjuntament amb el/la Cap dels Serveis de Gestió i Suport i els Serveis Informàtics, elaborarà un informe de satisfacció dels serveis que inclourà els indicadors de l'apartat 6, 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
- Sugerències 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 de Qualitat	6 anys
Guia de serveis als estudiants	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta
Guia de serveis al PDI	Informàtic	Cap dels Serveis de Gestió i Suport	Fins a nova proposta

## 7. RESPONSABILITATS

**Responsable del procés:** Director

**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.



**Serveis Informàtics:** 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.

**Sotsdirecció 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 dels Serveis de Gestió i Suport:** 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.

**Àrea 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**

<b>ÒRGAN RESPONSABLE</b>		Equip Directiu
<b>GRUPS D'INTERÈS</b>	<b>IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Professors, Estudiants i PAS:</u> Mitjançant la seva participació en els diferents indicadors qualitius i quantitius dels diferents serveis.</li> <li>✓ <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.</li> <li>✓ <u>Administracions Públiques:</u> Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència.</li> </ul>
	<b>RENDICIÓ DE COMPTES</b>	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.
<b>MECANISMES PRESA DE DECISIONS</b>		Descrits a l'apartat 5 de la descripció del procés.
<b>RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ</b>		La informació per l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors de l'apartat 6.
<b>SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA</b>		La direcció del Centre i la Comissió Permanent fan una revisió interna periòdica d'aquest procés i presenten les millores que es considerin apropiades.