



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Tècnica Superior d'Arquitectura
de Barcelona



Sistema Intern de Garantia de la Qualitat SIGQ
Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona ETSAB

210.5.2 GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS

Propietari/a del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
El/la cap de la UTGAB	Junta d'escola	Abril-2024

ÍNDEX**CONTENIDO**

1	FINALITAT	3
2	ABAST.....	3
3	DEFINICIONS	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1	Desenvolupament dels processos.....	3
4.2	Queixes i suggeriments	4
4.3	Revisió del procés.....	4
5	INDICADORS	4
6	EVIDÈNCIES.....	4
7	RESPONSABILITATS	5
8	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	5
9	FITXA RESUM.....	6
10	FLUXGRAMA.....	7
11	ANNEX. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS.....	8

1 FINALITAT

Aquest procés defineix com l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) la posada en marxa i funcionament dels serveis necessaris per assolir els seus objectius dels programes formatius.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a les titulacions oficials de l'ETSAB, ja siguin de grau o de màster.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

UTGAB: Unitat Tècnica de Gestió d'Arquitectura de Barcelona, és l'estructura de suport tècnic als processos, formada per Personal Tècnic de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS) organitzats en Àrees de suport especialitzat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament dels processos

Planificació dels serveis

La Cap dels serveis de la UTGAB, coordinadament amb la resta de l'equip directiu de l'escola, és responsable de la detecció de la necessitat de serveis, així com d'analitzar la seva funcionalitat i adequació al desenvolupament de les titulacions que s'imparteixen a l'Escola i en línia amb els objectius de qualitat i pla estratègic de l'ETSAB ([210.1.1 Definir la política i els objectius de qualitat](#)).

Amb els resultats del seguiment d'anys anteriors, els recursos disponibles, els objectius fixats, les peticions dels departaments de l'escola, la satisfacció dels usuaris, etc. revisa el catàleg de serveis oferts. Si detecta la necessitat de creació, modificació, ampliació o supressió d'un servei, elaborarà una proposta d'actualització dels serveis, que presentarà a l'equip directiu per al seu debat i ratificació. 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 el pressupost de l'Escola definit al procés [210.5.2 Gestió i millora dels serveis](#).
- requereix formació per part d'alguns membres del col·lectiu de PTGAS, el/la cap de la UTGAB 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 els processos [210.4.3 Formació del PDI i del PTGAS](#) i *PT.04.04 Formació del PDI i PAS*
- implica la revisió del perfil del personal existent o bé la incorporació de nou, el/la cap de la UTGAB comunica la situació a la gerència de la UPC per avaluar la possibilitat de modificar/proveir la plaça sol·licitada, d'acord al que estableix als processos [210.4.1 Definició de la política PDI i PTGAS](#) i *PT.04.01 Definició de les polítiques PDI i PAS*
- és un servei extern, el/la cap dels serveis de la UTGAB, defineix les prestacions i es coordina amb el Servei de Contractació i Compres, que els contracta i fa el seguiment coordinadament amb l'Escola. (*PT.10 Recursos materials i serveis*)

El/la Cap dels serveis de la UTGAB garantirà la implementació de les reformes aprovades i de mantenir actualitzat el catàleg dels serveis oferts al [Portal de Serveis d'Arquitectura de Barcelona](#) (EVD), relacionat amb el procés [210.6.2 Publicació d'informació i rendició de comptes](#)

Gestió dels serveis

La UTGAB [s'estructura en àrees](#) per tal d'oferir un servei especialitzat i de qualitat en cada un dels àmbits que representen. El/la cap dels serveis de la UTGAB, és responsable de dirigir-les i també vetlla per la coordinació amb els serveis oferts per la Biblioteca Oriol Bohigas ETSAB, pel Servei de Manteniment a l'escola, les concessions (bar, papereria...) i els serveis externs (neteja, seguretat, correu intern...).

Les àrees de la UTGAB gestionen els serveis, responen les peticions, solucionen incidències, difonen les seves millores, actualitzen el portal, etc. També recullen els valors dels indicadors, les valoracions de l'estudiantat, del PDI i del PTGAS, i les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb els serveis que ofereix l'Escola (tal com es recull el procés [210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#) i el *PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès*)

Des del [Portal de Serveis d'Arquitectura de Barcelona](#) es facilita als membres de la comunitat ETSAB (òrgans de govern i direcció de centre i departaments, estudiantat, PDI i PTGAS) i a altres grups d'interès (futur estudiantat, ocupadors...) la descripció i l'accés al serveis i la notificació d'incidències

4.2 Queixes i suggeriments

El canal comú per rebre els suggeriments, propostes, queixes i agraïments vinculats a aquest procés és la *Bústia Oberta ETSAB* (EVD). Al procés [210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments](#), es descriu com s'assignen i resolen i com s'utilitzen per a la millora del sistema. El/la cap de la UTGAB, propietari/a d'aquest procés, vetlla pel correcte funcionament de les resolucions.

Els usuaris poden fer peticions des d'un punt únic [Servei d'atenció a l'usuari Demana ETSAB](#). Des del [Portal de Serveis d'Arquitectura de Barcelona](#) s'accedeix al canal de comunicació propi de cada procés.

4.3 Revisió del procés

Anualment, les àrees de la UTGAB recullen les dades i els indicadors del procés segons es descriu al procés [210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats](#). El/la sotsdirector/a responsable del procés, amb el suport de les àrees de la UTGAB, analitza les dades recollides i s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, de l'avaluació de la seva efectivitat i de l'elaboració de l'*Informe de revisió del procés* (EVD), segons el model incorporat al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#), i, si s'escau, formularà propostes de millora d'aquest procés i/o dels processos transversals vinculats. Un cop elaborats informe i propostes de millora, s'envien a el/la sotsdirector/a responsable de la qualitat, qui procedeix segons s'explica al procés [210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB](#).

5 INDICADORS

codi	Descripció
P5.2-IN01	% serveis accessibles des del Portal de Serveis d'Arquitectura de Barcelona
P5.2-IN02	N. de peticions al sistema de tiquets demana/ETSAB (x àrea i x tema)
P5.2-IN03	N. de peticions al sistema de gestió d'incidències de manteniment (fàcil)
P5.2-IN04	Grau de satisfacció dels titulats de grau amb els serveis acadèmics
P5.2-IN05	Grau de satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb els serveis i recursos destinats a la millora de l'aprenentatge
P5.2-IN06	Grau de satisfacció dels titulats de grau amb els serveis de la biblioteca
P5.2-IN07	N. notificacions rebudes a la Bústia Oberta ETSAB! sobre aquest procés

6 EVIDÈNCIES

Codi-E	Identificació	Resp. custòdia	Localització arxiu	Conserva
P5.2-EV01	Portal de Serveis d'Arquitectura de Barcelona	Cap UTGAB	Portal de Serveis UTGAB	Fins actualització
P5.2-EV02	Peticions dins demana/etsab	Cap UTGAB	S.I. Demana/etsab	5 anys
P5.2-EV03	Informe d'avaluació d'aquest procés	S. r. de la qualitat	Disc compartit	Permanent
P.210-EV01	Acords, actes i annexos de la Junta d'Escola	Secretari/a acadèmic/a	S.I. Òrgans Govern	Permanent
P.210-EV02	Notificacions rebudes a la Bústia Oberta ETSAB!	Àrees de la UTGAB implicades	Bústia Oberta ETSAB!	5 anys

7 RESPONSABILITATS

Propietari o propietària del procés: El/la cap de la UTGAB

Responsable gestor/a: El/la cap de la UTGAB

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola

Equip directiu d'escola: Responsables de la detecció de les necessitats de serveis del centre, així com d'analitzar la seva funcionalitat i adequació al desenvolupament de les titulacions que s'imparteixen a l'Escola

Àrees de la UTGAB: Gestionen els serveis. Participen en el disseny, revisió, anàlisi de dades, millora dels processos, publicació d'informació relacionada, actualització i implementació del pla de millora, etc.

Secretari/ària acadèmica de l'ETSAB: Actualitza i custòdia les actes, resolucions i annexes de les sessions dels òrgans de govern dins la plataforma "Òrgans de Govern UPC"

8 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern i UPC

Consultar les normatives dels procés transversal *PT.10 Recursos materials i serveis*

[NAGRAMA \(normativa acadèmica estudis grau i màster\)](#)

Marc intern

[Política i objectius de qualitat / Pla estratègic ETSAB](#)

[Reglament d'organització i funcionament de l'ETSAB](#)

[Normatives acadèmiques de l'ETSAB](#)

Processos transversals vinculats:

PT.10 Recursos materials i serveis, PT.04.04 Formació del PDI i PAS, PT.04.01 Definició de les polítiques PDI i PAS i PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès

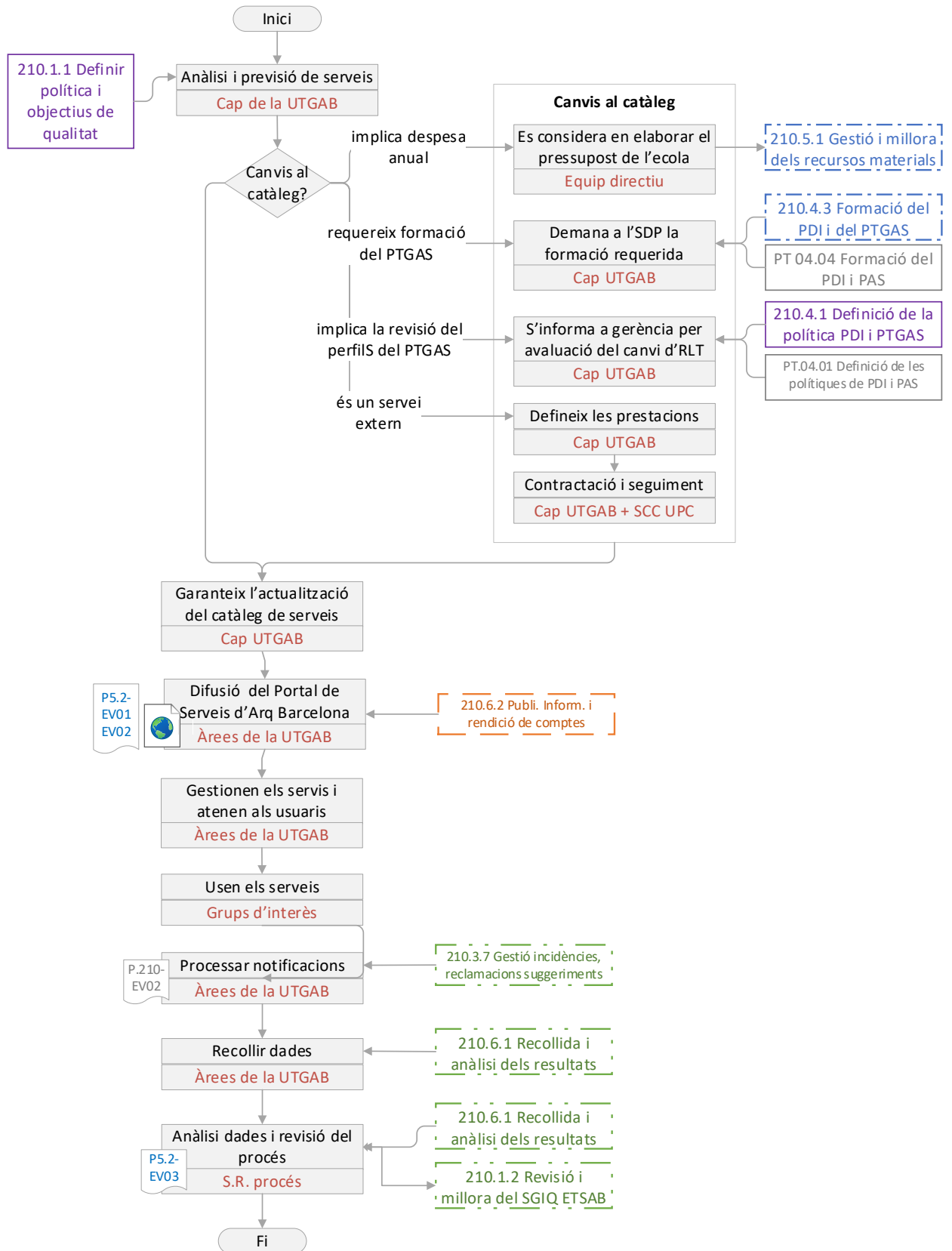
Relació amb les dimensions definides per AQU Catalunya

Aquest procés forma part de la *Dimensió 5 Recursos i serveis d'aprenentatge*, definida per AQU Catalunya

9 FITXA RESUM

Procés		210.5.2 Gestió i millora dels serveis
PROPIETARI/A DEL PROCÉS		El/la cap de la UTGAB
RESPONSABLE GESTOR/A		Cap de la UTGAB
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Estudiantat, PDI i PTGAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - A través de les enquestes de satisfacció als diferents col·lectius - Participant en els òrgans de govern de l'ETSAB, o bé a través dels seus representants <p>Titulats/des, ETSAB Alumni, ocupadors/es, administracions públiques, institucions, empreses i societat en general</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accedint a la informació que publica l'ETSAB - A través de les enquestes de satisfacció a titulats/des recents i la d'inserció laboral als titulats/des <p>Tots els grups d'interès poden enviar queixes i suggeriments a la Bústia Oberta ETSAB! o mitjançant els canals definits en el procés 210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>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 de l'ETSAB i als informes de seguiment. També vetlla per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es farà segons es descriu a 210.6.2 Publicació d'informació i rendició de comptes.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		<p>Les Àrees de la UTGAB, realitzen la recollida d'informació segons el processos 210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats i 210.3.7 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint el procés 210.6.1 Recollida i anàlisi dels resultats</p>
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		<p>El/la propietari/a del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar propostes de millora. Anualment realitzen la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document, i que s'incorpora a la revisió del SIGQ ETSAB segons es descriu a 210.1.2 Revisió i millora de l'SIGQ de l'ETSAB</p>

10 FLUXGRAMA



11 ANNEX. FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS			
Versió	Descripció	Òrgan	Data
V2	Revisió de la v1 a amb petites modificacions	Junta d'Escola	Abril-2024
V1	<p>Adequació a la plantilla de processos UPC amb les corresponents modificacions d'estil i de redacció</p> <p>S'han actualitzat els canvis que no estaven recollits explícitament en la descripció del procés i sí quedaven de manifest en l'activitat relacionada. Aquestes variacions han vingut ocasionades pels canvis de normatives, les millores recollides al <i>Pla de Millora</i>, la programació acadèmica, memòries de centre, seguiment dels estudis...</p> <p>Incorporació de la vinculació amb els processos transversals de la UPC <i>PT.10 Recursos materials i serveis, PT.04.04 Formació del PDI i PAS, PT.04.01 Definició de les polítiques PDI i PAS i PT.11 Recollida de la Satisfacció dels Grups d'Interès</i></p> <p>S'ha categoritzat a la <i>Dimensió 5 Recursos i serveis d'aprenentatge</i>, definida per AQU Catalunya</p> <p>S'han realitzats els canvis d'indicadors, evidències i millores recollides a l'informe d'avaluació del procés</p>	Equip directiu	Març 2024
V0	210.5.2 Gestió i millora dels serveis	Junta d'Escola	02/10/2013