

## 210.5.2 - GESTIÓ I MILLORA DELS SERVEIS

ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ARQUITECTURA DE BARCELONA

### ÍNDEX

1. FINALITAT .....	3
2. ABAST .....	3
3. NORMATIVES.....	3
4. DEFINICIONS.....	3
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS .....	3
5.1. PLANIFICACIÓ DELS SERVEIS .....	4
5.2. OFERIMENT DELS SERVEIS .....	4
5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS.....	5
6. SEGUIMENT I MESURA .....	6
6.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS.....	6
7. EVIDÈNCIES.....	6
8. RESPONSABILITATS.....	7
9. FITXA RESUM.....	7
10. FLUXGRAMA .....	8



1 d'octubre de 2013  
SGIQ-ETSAB

## GESTIÓ DOCUMENTAL I CONTROL DE CANVIS

### Versió 01 - Maig 2013

S'elabora aquest document, on es descriu el procés 210.5.2 - *Gestió i Millora dels Serveis* del SGIQ-ETSAB

Elaborat per	Revisat per
Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala Cap dels serveis UTG-AB: Victoria Vela Zardoya Cap de l'àrea de gestió acadèmica UTG-AB: Gemma Diaz Luna Tècnica de projectes UTG-AB: Francisca Calderón Peñuela	Equip directiu de l'ETSAB <sup>1</sup>
	Aprovat per
	Comissió permanent de l'ETSAB

### Versió 02 - Octubre 2013

Es modifica el document per respondre els requeriments indicats per AQU-Catalunya al seu *Informe previ d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat ETSAB*, de juliol de 2013

Modificat per	Aprovat per
Cap dels serveis UTG-AB: Victoria Vela Zardoya Tècnica de projectes UTG-AB: Francisca Calderón Peñuela	Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala
Pàg.	Modificació
3	Descripció de Notificació en 4. Definicions
4	Nou apartat 5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS (inclou referència al formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant) i esborrada la referència a resolució d'incidències a l'apartat 6. SEGUIMENT I MESURA
6	Actualitzats els INDICADORS DE SATISFACCIÓ del procés
6	Referència al punt del manual 3.6.2 MESURA, ANÀLISI DE DADES I SEGUIMENT DELS PROCESSOS en lloc de 4.6.2 MESURA I SEGUIMENT DELS PROCESSOS
6, 7	Referència al procés 210.6.1 - Recollida i Anàlisi dels Resultats en 6. SEGUIMENT I MESURA i en 9. FITXA RESUM
8	10.FLUXGRAMA: Referències al procés 210.6.1 i inclusió del flux corresponent a RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS
Custodiat per	Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació de l'ETSAB: Miquel Coromines i Ayala

<sup>1</sup> Equip directiu de l'ETSAB amb data Maig de 2013:

Director: Ferran Sagarra Trias

Sotsdirectors: Miquel Corominas i Ayala, Josep M. González Barroso, Maria Goula, Karin Hofert Feix, Félix Pardo Marín, Ariadna Perich Capdeferro, Ernest Redondo Domínguez

Secretari acadèmic: Carlos Pérez Lamas

Cap dels serveis: Victòria Vela Zardoya

## 1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Arquitectura de Barcelona (ETSAB) gestiona 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. NORMATIVES

### Marc normatiu intern

- Reglament de l'ETSAB  
<http://www.upc.edu/bupc/hemeroteca/2005/b77/18-05-2005cu.pdf>
- Plans d'estudis  
<http://www.etsab.upc.edu/web/frame.htm?i=2&m=estudios&c=estudios>
- Política i Objectius de Qualitat de l'ETSAB

### Marc normatiu extern

Per al marc normatiu extern a l'ETSAB vegeu l'annex II del document *Presentació dels Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat de la UPC*.

## 4. DEFINICIONS

**Concessió:** És una empresa que presta serveis a la comunitat i té una relació contractual amb l'ETSAB, segons la qual aquesta cedeix espais i subministraments i la primera abona una quantitat (cànon) a l'Escola.

**Catàleg de serveis:** És la relació ordenada de tots els serveis que l'ETSAB ofereix als diferents grups d'interès. Recull la informació necessària per facilitar als usuaris conèixer i accedir als serveis dels que poden gaudir.

**Grup d'interès:** Tota aquella persona, grup o institució que té interès en el centre, en els ensenyaments o en els resultats obtinguts. Aquests podrien incloure estudiantat, professorat, administracions públiques, empreses, familiars i societat en general.

**Indicador:** Expressió per tal de mesurar fins a quin punt s'assoleixen els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar per un programa formatiu. Poden ser mides, números, fets, opinions o percepcions que mostren l'activitat que s'ha realitzat.

**Notificació:** En el context d'aquest procés, notificació realitzada pels grups d'interès, s'utilitza com sinònim d'incidència, reclamació, suggeriment o felicitació.

**Servei extern:** És una empresa que presta serveis a la comunitat i té una relació contractual amb l'UPC, segons la qual aquesta paga els serveis oferts per la primera.

## 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Per a la implementació i seguiment de les diferents fases d'aquest procés, l'equip directiu compta amb el suport pro-actiu de la Unitat Transversal de Gestió d'Arquitectura de Barcelona.

Algunes paraules d'aquest apartat i del següent apartat 6 apareixen en colors diferents al negre i amb una referència (**E, R, D, I**) al costat dret, segons la clau següent:

**E** – Evidència      **R** – Responsables o participants en una activitat  
**D** – Difusió      **I** – Informació adicional i altres Documents

### 5.1. PLANIFICACIÓ DELS SERVEIS

La **Cap dels serveis de l'UTG-AB** és la responsable de dirigir i coordinar les Àrees de la UTG-AB i dels serveis que ofereixen, que són les activitats que donen suport al desenvolupament de la resta de processos del SGIQ-ETSAB. **R**

La **Cap dels serveis de l'UTG-AB** utilitzarà els resultats del seguiment d'anys anteriors, els recursos disponibles, els objectius fixats, etc. per a fer la revisió dels 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. Aprovada la proposta, es procedirà com segueix: **R**  
**E**  
**R**

- Pels Serveis Interns: La **Cap dels serveis de l'UTG-AB**, amb la ratificació de l'**Equip directiu**, i amb l'aprovació de la Gerència, farà la proposta de la seva creació, modificació, ampliació de personal o supressió (relacionat amb el procés 210.4.2 *Captació i selecció de PDI i PAS*). La **Cap dels serveis de l'UTG-AB** s'encarregarà de la **definició dels objectius del servei**, juntament amb els Caps de les àrees de l'UTG-AB implicades. **R**  
**I**
- Pels Serveis Externs: La **Cap dels serveis de l'UTG-AB**, amb la ratificació de l'Equip directiu, defineix les prestacions, avalua i fa les propostes de millora. La Gerència de la Universitat, a través del Servei de Patrimoni, realitza la contractació i el seguiment d'aquests serveis en coordinació amb l'Escola. La **Cap dels serveis de l'UTG-AB** s'encarrega de la **definició dels objectius** del servei, juntament amb la Gerència de la UPC. **R**  
**I**

La **Cap dels serveis de l'UTG-AB** garantirà la implementació de les reformes aprovades i de mantenir actualitzat el **Catàleg dels serveis** oferts, que es presentarà a la Junta d'Escola per a la seva ratificació. **Les actes i comunicats** d'acords de la Junta d'escola seran evidència d'aquest fet. **R**  
**E**  
**E**

### 5.2. OFERIMENT DELS SERVEIS

El catàleg de serveis de l'Escola, es una guia que recull informació suficient sobre els serveis oferts (descripció, objectius, recursos, accés, seguiment, etc.), per tal de facilitar als usuaris conèixer i accedir als serveis dels que poden gaudir. A continuació s'enumeren els principals serveis oferts per les àrees de l'UTG-AB, les principals concessions i serveis externs de l'Escola. La **Cap dels serveis de l'UTG-AB** vetllarà per la **seva vigència i per la publicació i accessibilitat al web** de l'Escola. El catàleg dels serveis formarà part de la **Memòria de l'ETSAB** (relacionat amb el procés 210.7.1 *Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius*). **R**  
**D**

#### Serveis interns

La **Unitat Transversal de Gestió de l'Àmbit de l'Arquitectura de Barcelona (UTG-AB)** presta serveis a tots els usuaris de l'ETSAB (òrgans de govern i direcció de centre i departaments, estudiantat, PDI i PAS). La UTG-AB s'estructura en àrees per tal d'oferir un servei especialitzat i de qualitat en cada un dels àmbits que representen: **R**

- Àrees de direcció. Donen serveis de suport als Equips directius i Òrgans de govern.
- Àrea de gestió acadèmica. Dóna serveis de programació i gestió de la docència a l'estudiantat (de l'accés a la titulació), al PDI (suport a l'organització de la docència i de l'oferta acadèmica) i **I**

als Equips directius i Òrgans de govern.

- Servei TIC. Des d'aquesta Àrea es presten els serveis de suport TIC als usuaris (gestió del lloc de treball, resolució d'incidències), sistemes d'informació (gestió de sistemes d'informació, promoció, comunicació i docència) i infraestructures TIC (aules d'informàtica, equipament multimèdia, servidors i xarxes).
- Àrea de PDI i recerca. Presta serveis relacionats amb els projectes de recerca (difusió, assessorament i suport a la presentació de sol·licituds, gestió econòmica dels projectes), assessorament al PDI en la promoció de la carrera acadèmica (convocatòries en processos interns i externs), serveis per a potenciar la visibilitat i valoració de la producció científica
- Àrea de recursos i serveis. Dóna serveis de gestió econòmica (gestió i execució dels pressupostos, tresoreria, inventari, informació econòmica, comptabilització, contractació, adquisicions, etc.); de recepció (informació, correu, control d'accés intern i extern); de logística (d'actes, d'obres); d'obres d'espais; de manteniment; de personal (PAS i becaris).
- Àrea de relacions externes. Dóna suport a la mobilitat en el context de l'EEES i en àrees emergents, i integra la gestió de les pràctiques en empreses de totes les titulacions de grau i postgrau.
- La Biblioteca de l'ETSAB ofereix espais, equipaments, recursos d'informació i serveis personalitzats per donar suport a les activitats de docència, aprenentatge i recerca de l'Escola i contribuir així a l'assoliment dels seus reptes.

#### Concessions

Alguns serveis es presten mitjançant concessions. Algunes són: el servei de maquetes, el de copisteria, la llibreria, la papereria, el servei de restauració, etc. La contractació de les concessions les gestiona l'Àrea de recursos i serveis de la UTG-AB coordinadament amb el Servei de patrimoni de la UPC. També s'ocupa l'Àrea de recursos i serveis del seguiment del servei ofert per les concessions. R

#### Serveis externs

Alguns serveis es presten mitjançant empreses externes. Són per exemple, el de neteja, el de seguretat, el de correu intern, etc. Usualment aquets serveis són comuns a tota la UPC i els contracta el Servei de patrimoni de la UPC. L'Àrea de recursos i serveis fa el seguiment dels serveis externs. R

### **5.3. RESPOSTA I RESOLUCIÓ DE NOTIFICACIONS**

Des del procés 210.3.7 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments* s'assignen les incidències, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb aquest procés. La [Cap dels serveis de l'UTG-AB](#) com a propietari del procés vetllarà per la seva resposta i resolució. Un cop resoltes les notificacions s'enviarà un breu formulari/enquesta per a copsar la satisfacció del sol·licitant. R

Al mateix temps la [Cap dels serveis de l'UTG-AB](#) també farà un anàlisi i valoració de les notificacions que es tindrà en compte en l'informe de seguiment definit al procés 210.3.7 *Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*. R

## 6. SEGUIMENT I MESURA

La [Cap dels serveis de l'UTG-AB](#) vetllarà per la correcta gestió i millora dels serveis. Anualment, recollirà els indicadors relatius a la gestió i millora dels serveis i farà una valoració de les activitats realitzades, dades que inclourà en un [informe valoratiu sobre la gestió i millora dels serveis](#). La Memòria de l'ETSAB inclourà informació sobre les millora realitzades (relacionat amb [210.7.1 Publicació d'Informació i Rendició de Comptes sobre els Programes Formatius](#)).

R

E

El seguiment i mesura del procés es fa amb la recollida d'indicadors, enumerats a l'apartat 6.1, i l'elaboració de l'informe valoratiu sobre la gestió i millora dels serveis. Aquests informe i indicadors ajudaran a conèixer els resultats que s'obtenen, el grau d'acompliment dels objectius i com orientar les millores del procés.

En el cas particular d'aquest procés la [Cap dels serveis de l'UTG-AB](#), en la seva funció de propietària del procés, recollirà informació i indicadors relatius al procés i elaborarà, tal com es descriu al punt 3.6.2 MESURA, ANÀLISI DE DADES I SEGUIMENT DELS PROCESSOS del *Manual de Qualitat i Processos* i al procés [210.6.1 - Recollida i Anàlisi dels Resultats](#), un [informe preliminar de seguiment i millora del procés](#), que utilitzarà el Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació per al seguiment i millora del sistema.

R

I

### 6.1. INDICADORS DE MESURA DEL PROCÉS

#### INDICADORS D'EQUIPAMENTS I SERVEIS

- Indicadors d'utilització de cada servei
- Despesa econòmica associada a cada servei

#### INDICADORS DE SATISFACCIÓ

- Resultats del qüestionari de satisfacció que omplen els sol·licitants d'incidències, reclamacions, suggeriments o felicitacions sobre el servei i la resposta rebuda

## 7. EVIDÈNCIES

<i>Identificació del registre</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Conservació</i>	<i>Registre relacionat<sup>2</sup></i>
Actes i acords Junta d'escola	Secretari acadèmic	Permanent	
Proposta d'actualització dels serveis	Cap dels serveis	Permanent	
Catàleg dels serveis	Cap dels serveis	Permanent o destruir si s'annexa a la memòria	Memòria ETSAB
Informe valoratiu sobre la gestió i millora dels serveis	Cap dels serveis	Permanent o destruir si s'annexa a la memòria	Memòria ETSAB

La gestió documental és farà segons es descriu al punt 3.5. GESTIÓ DOCUMENTAL del *Manual de Qualitat i Processos*. Tots els documents són digitals, i les actes i acords dels òrgans de govern també es conserven en paper.

<sup>2</sup> Quan informació d'un registre s'inclou en un altre registre aquest segon s'anomena *Registre relacionat*.

## 8. RESPONSABILITATS

Les tasques i atribucions dels responsables (**R**) s'especifiquen als apartats 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS i 6. SEGUIMENT I MESURA d'aquest document, als depositaris de la documentació i al *Manual de Qualitat i Processos*. Els responsables són:

- Junta d'escola
- Equip directiu
- Cap dels serveis
- Secretari acadèmic
- Sotsdirector responsable de la qualitat i la planificació

## 9. FITXA RESUM

<i>Propietari/responsable del procés</i>		Cap dels Serveis de la UTG-AB
<i>Òrgans responsables</i>		Equip directiu, Junta d'escola
<i>Grups d'interès</i>	<i>Implicats i mecanismes de participació</i>	Descrit als apartats 3.4. GRUPS D'INTERÈS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ i 3.7. RENDICIÓ DE COMPTES del <i>Manual de Qualitat i Processos</i> i als processos 210.3.7 <i>Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments</i> i 210.7.1 <i>Publicació d'informació i rendició de comptes sobre els programes formatius</i>
	<i>Rendició de comptes</i>	
<i>Mecanismes presa de decisions</i>		Els mecanismes de decisió d'aquest procés es descriuen en el punt 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS del present document. Decisions addicionals es prenen a partir de les propostes aprovades i recollides a l' <i>Informe de seguiment del SGIQ-ETSAB</i>
<i>Recollida i anàlisi d'informació</i>		La recollida i anàlisi de la informació es realitza a través de bases de dades internes de la UPC i de l'ETSAB i amb el tractament específic d'aquestes dades (relacionat amb el procés 210.6.1 - <i>Recollida i Anàlisi dels Resultats</i> )
<i>Seguiment, revisió i millora</i>		Explicat al punt 6. SEGUIMENT I MESURA d'aquest document i al punt 3.6. SEGUIMENT I MILLORA del <i>Manual de Qualitat i Processos</i> i al procés 210.6.1 - <i>Recollida i Anàlisi dels Resultats</i>

10. FLUXGRAMA

