

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

ESCOLA D'ENGINYERIA DE TELECOMUNICACIÓ I AEROESPACIAL DE CASTELLDEFELS (EETAC)

300.5.2 Gestió de serveis

Gestió documental			
Versió	Motiu Modificació	Aprovat per	Data
1	Certificació AQU-AUDIT	AQU-AUDIT	23/02/2009
2	Certificació ISO:9001	Det Norske Veritas	Vàlida fins 25/02/2014
3	Revisió i reestructuració completa del SGIQ per alinear-lo amb les diverses reformes de l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la seva qualitat, en el marc que estableixen les diferents normatives.	J.EETAC/2022/03/02	10/11/2022
4	Actualització del diagrama de flux	J.EETAC/2023/02/05	12/07/2023
5	Revisió i actualització per alinear el SGIQ a l'acreditació institucional promoguda per l'AQU	J.EETAC/2024/01/05	30/01/2024
6	Versió revisada segons el procés 300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació i validada per la Comissió de Qualitat Aprovada per la Junta d'Escola	CQ/2024/02/03 J.EETAC/2024/03/04	10/06/2024 19/06/2024
7	Versió revisada segons el procés 300.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació i validada per la Comissió de Qualitat Aprovada per la Junta d'Escola	CQ/2025/01/03 J.EETAC/2025/03/04	21/07/2025 24/07/2025

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. DEFINICIONS
4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS
 - 4.1. Desenvolupament del procés
 - 4.2. Queixes i suggeriments
 - 4.3. Revisió del procés
5. INDICADORS
6. EVIDÈNCIES
7. RESPONSABILITATS
8. GRUPS D'INTERÈS
9. NORMATIVES / REFERÈNCIES
10. FITXA RESUM
11. FLUXGRAMA

1 FINALITAT

Aquest procés defineix la manera en què l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC) de la Universitat Politècnica de Catalunya gestiona i millora el funcionament dels serveis necessaris per assolir els seus objectius alhora que fa un seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora continuada.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a totes les titulacions impartides a l'Escola d'Enginyeria de Telecomunicació i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC).

3 DEFINICIONS

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

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament del procés

Aquest procés descriu les accions que es porten a terme per a garantir que es cobreixen les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès.

Detecció de la necessitat de serveis: l'equip directiu, conjuntament amb el o la cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG), són responsables de la detecció de les necessitats de serveis i, un cop valorada, de dur a terme les accions necessàries per promoure la seva posada en marxa i vetllar pel seu correcte funcionament. Per fer-ho, a més a més de tenir en compte el funcionament diari del centre, es tenen en compte les enquestes de satisfacció, així com els anàlisis que es fan als informes de seguiment i d'acreditació.

Definició i gestió dels serveis: el Consell de Campus defineix els objectius dels serveis del Campus i aprova el catàleg de serveis (EV01.P5.2) i el seu règim ordinari d'utilització. La prestació dels serveis és competència del Campus del Baix Llobregat (CBL) i de la seva UTG. En el cas de la Biblioteca, aquesta estableix uns objectius anuals de servei a partir dels plans estratègics del Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC, d'acord amb l'establert al procés transversal de la UPC *PT.10 Recursos materials i serveis*, i informa dels serveis que ofereix a l'estudiantat i al PDI a través del portal Bibliotècnica. Els serveis de seguretat, neteja, restauració i reprografia són gestionats centralitzadament per l'Àrea d'Infraestructures de la UPC, segons l'establert al procés transversal de la UPC *PT.10 Recursos materials i serveis*.

Difusió dels serveis: la difusió de la disponibilitat de serveis i l'avaluació de la prestació dels serveis de la UTG a la comunitat del Campus, es desenvolupa d'acord amb el procés transversal del SGIQ de la UPC *PT.10 Recursos materials i serveis*. A la web del [Campus del Baix Llobregat](#), a l'apartat de Serveis es pot trobar informació d'altres serveis: Concursos i Premis; Serveis Bàsics; Emergències i Seguretat; Activitats Esportives (UPCesports) i Altres Serveis. Cal remarcar com a eines de difusió, a més a més, Atenea, què és l'entorn d'ensenyament virtual de la UPC i que s'utilitza per interaccionar amb els estudiants i proporcionar-los-hi material didàctic, i el Sistema d'Informació Acadèmica (SIA) que inclou, entre altres, eines per a la gestió de la docència, NetFlip, i la gestió dels TFEs.

Informe sobre els serveis: el sotsdirector/a responsable d'infraestructures i laboratoris, amb el suport de les unitats especialitzades de la UTG del Campus, elabora anualment un informe sobre els serveis (EV02.P5.2), que inclou també una anàlisi d'indicadors d'aquest procés. Aquest informe s'integrarà a la Memòria anual del centre, tal i com es defineix al procés *300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Recollida de dades i anàlisi dels resultats: anualment, les unitats especialitzades de la UTG recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen al/a la responsable que analitza els resultats, seguint el procés *300.6.1 Recollida de la informació dels indicadors de qualitat*.

Publicació de la informació: la informació es publicarà segons el procés *300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

4.2 Queixes i suggeriments

Les unitats especialitzades de la UTG reben les queixes i suggeriments i els comuniquen al o a la responsable de gestionar-los, tal com especifica el procés *300.3.1 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*. Aquestes queixes i suggeriments es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.

4.3 Revisió del procés

El/la responsable del procés s'encarrega de revisar el seu funcionament, de descriure els canvis introduïts a l'Informe de revisió del procés (EV03.P5.2) i, si escau, participar en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés 300.8.1 *Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

5 INDICADORS

La relació d'indicadors que permeten avaluar aquest procés és la següent:

Codi	Nom	Descripció
IN01.P5.2	Satisfacció de l'estudiantat amb els serveis i recursos	Grau de satisfacció general de l'estudiantat respecte dels serveis que s'ofereixen destinats a millorar l'aprenentatge.
IN02.P5.2	Satisfacció de l'estudiantat amb la gestió acadèmica	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb gestió acadèmica.

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P5.2 Catàleg de serveis i prestacions de la UTG del Campus del Baix Llobregat	Cap de l'UTG	Web Campus	Permanent
EV02.P5.2 Informe sobre els serveis	Sotsdirector/a responsable d'infraestructures i laboratori	Disc compartit	Permanent
EV03.P5.2 Informe de revisió del procés P5.2	Sotsdirector/a responsable de qualitat	Disc compartit dins l'Informe de revisió del SGIQ (EV06.P8.1)	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Responsable del procés: sotsdirector/a responsable d'infraestructures i laboratoris.

Responsable gestor/a: cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG).

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

Equip directiu: és responsable de detectar les necessitats de serveis i de la proposta de creació, modificació i/o supressió de serveis.

Sotsdirector/a d'infraestructures i laboratoris: és responsable d'elaborar l'informe sobre els serveis amb el suport del o la cap de la UTG. També s'encarrega de revisar el funcionament del procés i de descriure els canvis introduïts a l'Informe de revisió corresponent.

Cap de la UTG: és responsable, juntament amb l'equip directiu, de detectar les necessitats de serveis i de dur a terme les accions necessàries per promoure la seva posada en marxa i vetllar pel seu correcte funcionament.

Consell de Campus: és el responsable de definir els objectius dels serveis del Campus i d'aprovar el catàleg de serveis i el seu règim ordinari d'utilització.

Unitats especialitzades de la UTG: són responsables de difondre la disponibilitat de serveis del Campus, prestar els serveis i avaluar-ne la prestació. També donen suport al/a la sotsdirector responsable d'infraestructures i laboratoris per elaborar l'informe sobre els serveis. A més a més, reben les queixes i els suggeriments i els comuniquen a les persones responsables de gestionar-los. També recullen les dades i els indicadors del procés i els traspassen al/a la responsable que analitza els resultats.

8 GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès implicats en aquest procés són els col·lectius de l'Escola (estudiantat, PDI i PTGAS), així com la societat en general. Els col·lectius de l'Escola participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre així com realitzant queixes i suggeriments.

9 NORMATIVES / REFERÈNCIES

- Marc legal estatal i autonòmic
 - [Prevención de riesgos laborales](#)
 - [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)
- Marc normatiu UPC
 - Manual de gestió econòmica de la UPC
 - [Pla de prevenció de riscos laborals UPC](#)
 - [Comunitat UPC sostenible](#)
 - [Pla Campus UPC Sostenible 2030](#)
 - [Processos transversals de la UPC](#)
 - PT.10 Recursos materials i serveis
- [Reglament i normatives EETAC](#)
- [Política i objectius de qualitat de l'EETAC](#)
- Memòries de verificació de les titulacions impartides a l'EETAC
- Pressupost EETAC

10 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Sotsdirector/a responsable d'infraestructures i laboratoris
RESPONSABLE GESTOR		Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
G R U P S D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	- Estudiantat, PDI i PTGAS: a través dels seus representats a la Junta d'Escola i al Consell de Campus. Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals definits en el procés 300.3.1 <i>Gestió de d'incidències, reclamacions i suggeriments</i>. - Equip rectoral UPC: mitjançant l'elaboració de prioritats estratègiques i dels marcs normatius corresponents. - Administracions públiques: amb l'elaboració dels marcs normatius que són de la seva competència.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip directiu, la Junta d'Escola, el Consell de Campus i les unitats especialitzades de la UTG vetllaran per la difusió dels resultats del procés i de les iniciatives per a la seva revisió i millora.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La informació per a l'anàlisi dels processos estarà basada en els indicadors definits a l'apartat 5.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la responsable del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, la revisió i, si escau, la implantació de propostes de millora.

11 FLUXGRAMA

