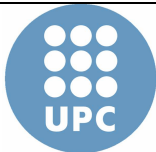




ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST DEL PROCÉS
3. REFERÈNCIES / NORMATIVES
4. DEFINICIONS
5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
6. SEGUIMENT I MESURA
7. EVIDÈNCIES
8. RESPONSABILITATS
9. FLUXGRAMA

30 de maig de 2008



GESTIÓ DELS SERVEIS

1. FINALITAT

Definir les necessitats dels serveis que influeixen en la qualitat del procés d'ensenyament-aprenentatge (planificació acadèmica: calendaris, horaris de classe, sistema d'informació acadèmica ...) i participar en la definició i/o actualització d'altres serveis.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a totes les titulacions impartides a l'Escola Politècnica Superior de Castelldefels.

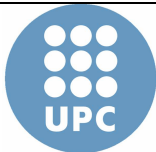
3. REFERÈNCIES/NORMATIVES

En aquest apartat es detallen referències i normatives que complementen les assenyalades al fluxgrama.

- Marc de referència extern
- Marc de referència de la UPC
 - o [Portal estudiants](#)
 - o [Portal PDI/PAS](#)

4. DEFINICIONS

- **Campus del Baix Llobregat:** El Campus del Baix Llobregat està compost per unitats bàsiques amb seu al Campus, unitats funcionals amb seu al Campus, i departaments amb presència al Campus.
- **Unitat Transversal de Gestió (UTG) del Campus del Baix Llobregat:** La Unitat Transversal de Gestió és una unitat funcional que té com a objectiu bàsic la implantació, desenvolupament, coordinació, seguiment i optimització dels serveis que assumeixi el Campus.



5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Amb la creació del Campus del Baix Llobregat i la seva Unitat Transversal de Gestió (UTG), la definició i prestació dels serveis són competència del Campus. Segons s'indica al Reglament del Campus del Baix Llobregat, són funcions del Campus:

- L'elaboració del catàleg de serveis del Campus i el seu règim ordinari d'utilització són funcions del Campus
- L'organització i prestació dels serveis tecnocientífics i els de suport a les activitats de recerca del Campus.
- La coordinació amb les unitats funcionals de la UPC, per facilitar la prestació dels serveis a la comunitat universitària del Campus, amb igualtat i sense discriminació per motius territorials.
- La coordinació amb el Parc Mediterrani de la Tecnologia pel que fa als serveis i les infraestructures.

5.1 Participació de l'EPSC en la definició, seguiment i avaluació dels serveis prestats pel Campus

L'Escola participa en la definició, seguiment i avaluació dels serveis prestats pel Campus mitjançant el seu director, que forma part de l'equip directiu del Campus, i dels seus representants al [Consell de Campus](#). L'aprovació del catàleg de serveis del Campus i el seu règim ordinari d'utilització i l'avaluació de la prestació dels serveis de la UTG a la comunitat del Campus són competència del Consell de Campus.

Períodícament l'equip directiu de l'Escola informa a la Comissió Permanent dels diversos aspectes relacionats amb els serveis de Campus.

5.2 Difusió dels serveis oferts pel Campus

L'Escola garanteix la difusió dels serveis oferts pel Campus a totes les parts interessades (personal acadèmic i estudiants de l'Escola), mitjançant un enllaç al portal del campus a la plana web de l'Escola i les [FAQ's per a professors](#) i [FAQ's per a estudiants](#).

A través del [Portal del Campus del Baix Llobregat](#) es pot accedir al [Mapa de Prestacions](#). El Mapa de Prestacions permet visualitzar, fàcilment i sense estar identificat, tots els serveis telemàtics oferts per la UTG a través d'aquest portal. Permet accedir, prèvia identificació, a les diferents prestacions ofertes a cada



col·lectiu i crear i fer el seguiment de les sol·licituds corresponents. Tanmateix, es pot accedir d'una manera més directa als serveis, identificant-se al portal. Els serveis als quals es tingui accés segons col·lectius apareixeran immediatament al catàleg de serveis, juntament amb aquest Mapa. El Mapa recull també a quin col·lectiu va adreçada la prestació.

5.3 Relació de serveis oferts

Al marge dels serveis relacionats amb els recursos materials (tractats en el procés de Gestió dels Recursos Materials), en el [Mapa de Prestacions](#) del Campus del Baix Llobregat s'especifiquen els diversos serveis oferts a PDI, estudiants i PAS, agrupats en les categories:

- Serveis de Gestió. Amb aquest servei s'ofereix als col·lectius tota una sèrie de prestacions de caire administratiu que, per les seves característiques, poden ser agilitades per la via telemàtica. S'inclouen serveis de gestió de suport a la recerca del PDI.
- Tràmits acadèmics. Aquest servei informa, facilita i gestiona els diferents tràmits acadèmics, que inclouen les sol·licituds i instàncies presentades pels estudiants.
- Univers: L'Univers és un servei de la UPC, adreçat a la seva comunitat universitària i a les persones i els col·lectius de l'entorn universitari, que contribueix a fomentar la salut, la relació, la creativitat i les vivències per a la formació i el desenvolupament de les persones.
- Serveis Bàsics: Els serveis bàsics són aquells dels quals tot el personal té dret a gaudir sense haver-ho de sol·licitar explícitament. Inclouen serveis vinculats a la salut (dispensari del Campus del Baix Llobregat) i serveis elementals (són tots aquells que es presten d'ofici a tota la comunitat universitària i s'inclouen en aquesta categoria tots els serveis contractats a empreses externes).

Com un servei a la Direcció de l'EPSC i al seu personal acadèmic, ja que citar el Sistema d'Informació Acadèmica (SIA), dissenyat, gestionat i mantingut pels serveis tècnics de l'UTG, i que inclou una sèrie d'aplicacions que permeten gestionar i explotar tota la informació relativa als estudiants i les assignatures així com altres aspectes relacionats amb les activitats acadèmiques. Entre les aplicacions destaquen les relacionades amb l'avaluació continua de l'estudiant, la gestió dels Projectes/Treball Fi de Carrera i el repositori de consultes i informes.



6. SEGUIMENT I MESURA

La implicació i participació dels grups d'interès, la rendició de comptes, la recollida i anàlisi de la informació i el seguiment, revisió i millora són elements que es consideren transversals a tots els processos i s'expliquen al [Manual de Qualitat](#).

7. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències es detallen al fluxgrama. Les subratllades fan referència a documents en suport electrònic (d'accés públic excepte les que explícitament s'indiquen com d'accés restringit) i les no subratllades a documents en suport paper, i que es detallen al quadre adjunt.

Identificació del registre	Suport de l'arxiu	Responsable de la custòdia	Temps de conservació
Actes de la Comissió d'Avaluació Acadèmica	Paper	Secretaria Acadèmica	Indefinit

8. RESPONSABILITATS

Comissió d'Avaluació Acadèmica, la seva composició i les seves funcions s'especifiquen al [Reglament de l'EPSC](#) i a [Òrgans de govern de l'EPSC](#).

Director/a, participa a l'equip directiu del Campus del Baix Llobregat. Les seves funcions es descriuen al fluxgrama i a [Funcions de l'Equip Directiu](#).


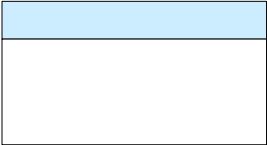

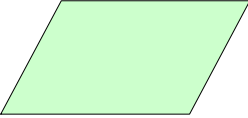

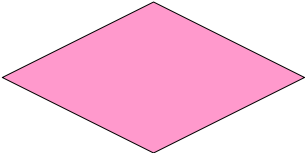
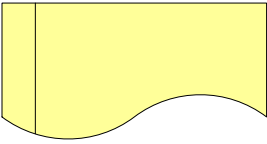
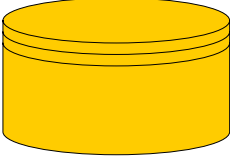
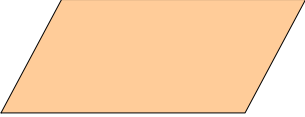

Sotsdirector/a cap d'Estudis, presideix la Comissió d'Avaluació Acadèmica. Les seves funcions es descriuen al fluxgrama i a [Funcions de l'Equip Directiu](#).

Sotsdirector/a de Planificació i Avaluació, propietari del procés, les seves funcions es descriuen al fluxgrama i a [Funcions de l'Equip Directiu](#).

Sotsdirector/a de Recerca i Promoció, les seves funcions es descriuen al fluxgrama i a [Funcions de l'Equip Directiu](#).

9. FLUXGRAMA

La taula següent descriu el significat donat als pictogrames utilitzats al fluxgrama.

	Inici / fi d'un procés
	Activitat a realitzar / actors
	Enllaç amb un altre procés
	Entrada al procés
	Marc de referència i elements de l'entorn que s'han de prendre en consideració per a desenvolupar l'activitat
	Punt de control / decisió
	Evidència documental de la realització d'una activitat
	Base de dades / aplicatiu
	Sortida del procés
	Senyalitzador de continuïtat del procés

