



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	Elaborat per	Aprovat per	Data
1	Revisió de tot el SGIQ alineat 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.	Equip Directiu	CQ/2022/02/02	28/10/2022
2			JE/2022/03/02	10/11/2022

ÍNDEX

1. FINALITAT
2. ABAST
3. NORMATIVES / REFERÈNCIES
4. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS
5. INDICADORS
6. EVIDÈNCIES
7. RESPONSABILITATS
8. 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. 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](#)
 - [UPC Energia 2020 - Comunitats sostenibles](#)
 - [Pla Campus UPC Sostenible 2030](#)
 - [Pla UPC 2020 de Sostenibilitat Energètica](#)
 - [Processos transversals de la UPC](#)
 - PT.10 Recursos materials i serveis
- [Reglament i normatives EETAC](#)

- Memòries de verificació de les titulacions impartides a l'EETAC
- Pressupost EETAC

4. 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.

L'equip directiu, conjuntament amb el o la cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG), és responsable 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 per seu correcte funcionament.

La definició i prestació dels serveis és competència del Campus del Baix Llobregat (CBL) i de la seva UTG. L'EETAC participa en la definició, seguiment i avaluació dels serveis prestats pel Campus a través del director o la directora de l'Escola, que forma part de l'equip directiu del Campus i és membre del Consell de Campus.

El Consell de Campus defineix els objectius dels serveis del Campus i aprova el catàleg de serveis i el seu règim ordinari d'utilització. 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*.

Al web del [Campus del Baix Llobregat](#), a l'apartat "Serveis" es pot trobar el catàleg de serveis que ofereix el campus: Serveis de Gestió; Serveis Àrea Tècnica; Biblioteca; Préstec Material/Reserves Espais; Concursos i Premis; Serveis Bàsics; Emergències i Seguretat; Activitats Esportives (UPCesports) i Altres Serveis.

La sotsdirecció responsable d'infraestructures i laboratoris, amb el suport de les unitats especialitzades de la UTG del Campus, elabora un informe anual sobre la gestió de serveis que s'integra a la Memòria Anual del centre que ha d'aprovar la Junta d'Escola segons el procés *300.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

Les incidències, queixes i suggeriments, i millores corresponents a aquest procés es tramiten d'acord al procés *300.3.1 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments*.

L'equip directiu vetlla per la bona gestió dels serveis. Per tant, s'encarrega de revisar el funcionament d'aquest procés i implantar-hi, si escau, propostes de millora segons el 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	Descripció
IN01_P5.2	Relació d'indicadors de satisfacció amb els serveis: enquestes de satisfacció sobre administració i serveis
IN02_P5.2	Suggeriments i queixes rebudes relacionades amb aquest procés

6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

Codi	Descripció
EV01_P5.2	Catàleg de serveis i prestacions de la UTG del Campus del Baix Llobregat
EV02_P5.2	Informe anual sobre el funcionament dels serveis

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Sotsdirecció d'infraestructures i laboratoris.

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

Sotsdirecció d'infraestructures i laboratoris: És responsable d'elaborar l'informe de satisfacció dels serveis amb el suport del o la cap de la UTG.

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 per 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 a la sotsdirecció d'infraestructures i laboratoris per elaborar l'informe sobre la gestió del serveis que s'ha d'incloure a la Memòria Anual.

8. FLUXGRAMA

