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. FITXA RESUM
10. FLUXGRAMA

1. FINALITAT

Aquest procés te per objectiu definir com l'ETSECCPB de la Universitat Politècnica de Catalunya defineix les necessitats i planifica, actualitza, gestiona i verifica l'adequat funcionament i garanteix una correcta gestió i millora contínua dels serveis que ofereix.

2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés serà d'aplicació als serveis que l'ETSECCPB ofereix així com els serveis contractats a empreses externes i que donen suport als ensenyaments que l'escola imparteix i als diferents col·lectius que hi participen.

3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

Les fonts a tenir en compte en la gestió dels serveis són, entre d'altres, les següents:

- Text Refós de la Llei Orgànica, 6/2001, de 21 desembre, d'Universitats i de la Llei Orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la primera.
- LLei 1/2003, de 19 de febrer, d'Universitats de Catalunya
- Reial Decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris oficials.
- Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de Contractes del Sector Públic.
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics.
- Llei 4/1999, de 13 de gener, de modificació de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents
- REAL DECRETO 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgànica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de caràcter personal.
- Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya
- Reglament de l'ETSECCPB
- Plans d'Estudis i objectius del programa formatiu.
- UPC 2010
- Camins 2010
- Pla Sostenible 2015
- Pla de Riscos Laborals de la UPC

En quant al marc normatiu extern al centre vegeu també l'annex II del document *Presentació dels Sistemes d'Assegurament Intern de la Qualitat de la UPC*.

4. DEFINICIONS

No es considera necessari establir definicions en aquest procediment

5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Els serveis que ofereix l'ETSECCPB de la Universitat Politècnica de Catalunya són de tres tipus:

- Serveis externs, que es contracten externament, com són els serveis de reprografia, cafeteria, etc.
- Serveis interns, que ofereix directament el centre (consergeria, secretaria del centre, etc.)
- Serveis de campus, que gestiona Campus Nord on es troba situada l'ETSECCPB, com són gestió d'aularis, manteniment, vigilància, neteja, etc.

5.2 Desenvolupament del serveis

L'Equip Directiu i la Cap de Serveis i de Gestió defineixen les necessitats i les prestacions requerides, les especificacions que ha de tenir el servei i analitzen la seva viabilitat. Si el servei no el pot oferir el centre es proposa a la Gerència per tal que aprovi la creació, modificació o supressió d'aquest servei. En el cas que el Centre pugui realitzar el servei es valorarà si s'ha de contractar externament o es pot assumir des de la mateixa Escola.

5.3 Participació dels grups d'interès

La cap de serveis/coordinador de qualitat rep tota la informació sobre els serveis i des de l'Àrea de Recursos i Serveis es gestionen les incidències i s'avaluen els serveis a través de la realització de les enquestes de satisfacció, les bústies de suggeriments i els indicadors de seguiment. Aquests mecanismes garanteixen la participació del PDI, el PAS i l'estudiantat. Així com també, la publicació i la comunicació de la rendició de comptes asseguren la recollida d'informació, per al seu tractament i anàlisis posterior.

5.4 Rendició de comptes

L'Equip Directiu de l'Escola aprovarà l'informe d'avaluació dels serveis i el farà públic per tal que tots els grups d'interès en tinguin coneixement, d'acord amb el procediment d'Informació Pública.
L'Equip Directiu informe a la Comissió Permanent per tal que ratifiqui l'informe i les propostes de millora.

6. SEGUIMENT I MESURA

La Cap de Serveis i de Gestió/Coordinador de Qualitat del Centre té la funció de rebre la informació dels responsables dels serveis interns i vetllarà per la consecució dels seus objectius.

L'Equip Directiu i la Cap de Serveis i de Gestió desenvoluparan els mecanismes per garantir la satisfacció, necessitats i expectatives dels diferents usuaris o grups d'interès.

7. EVIDÈNCIES

Identificació de l'evidència	Suport de l'arxiu	Responsable custòdia	Temps de conservació
Objectius dels Serveis	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Informe d'avaluació dels serveis	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Contractes dels serveis externs	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Actes de la Comissió de Permanent	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Guies de serveis a l'estudiantat	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Guies de serveis al professorat	Paper i/o informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	6 anys
Pàgina web escola	informàtic	Àrea de Recursos i Serveis	2 anys

8. RESPONSABILITATS

La Cap de Serveis/Coordinador de Qualitat: fixar els objectius dels serveis interns, rebre informació sobre els serveis contractats i del Campus, per tal de fer l'anàlisi, seguiment i proposar millores. Les reunions de Consell Tècnic (totes les caps d'àrea de gestió i la cap de serveis de gestió i suport de l'escola) són el mecanisme per a la presa de decisions.

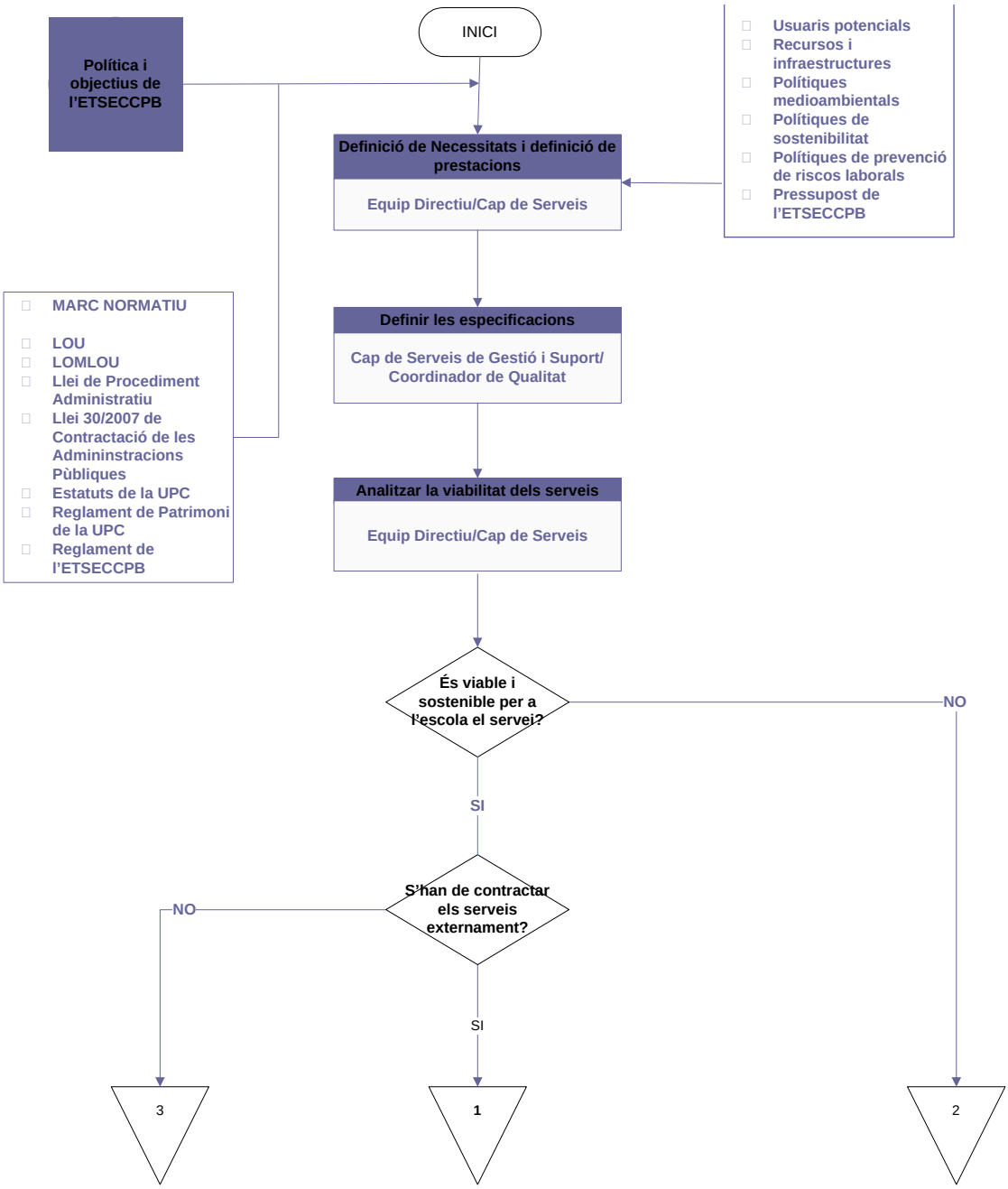
Comissió de Permanent: analitzar la informació rebuda del Coordinador de Qualitat del Centre i decidir sobre l'aplicació d'enquestes de satisfacció i portar a terme, si s'escau, propostes de millora. Es reuneix periòdicament.

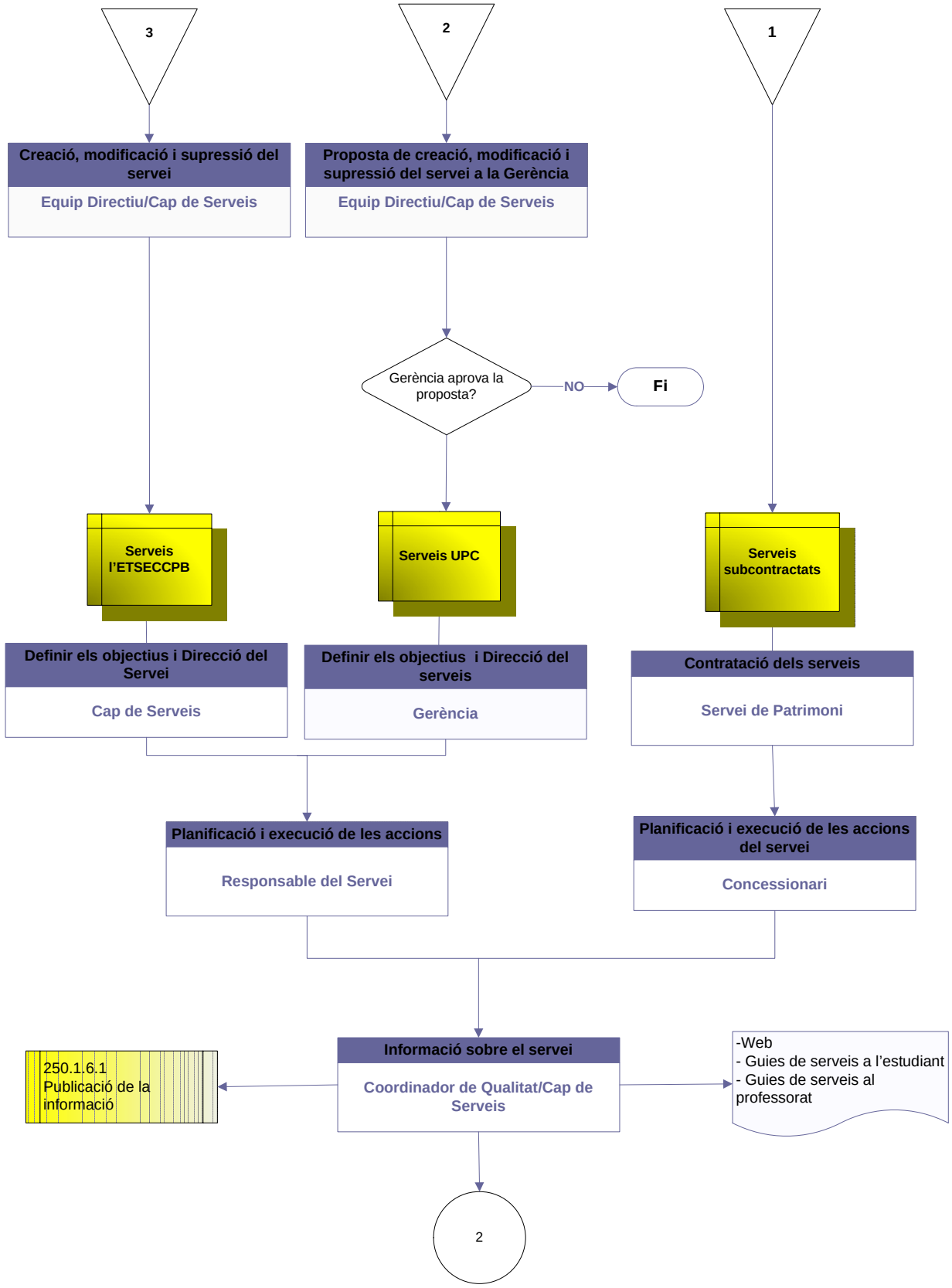
Equip directiu: defineix les necessitats i les prestacions, analitza la viabilitat dels serveis i aprova l'informe sobre els serveis i les propostes de millora i, les eleva a la Comissió Permanent. Estableix reunions setmanals i informes dels acords per a la presa de decisions.

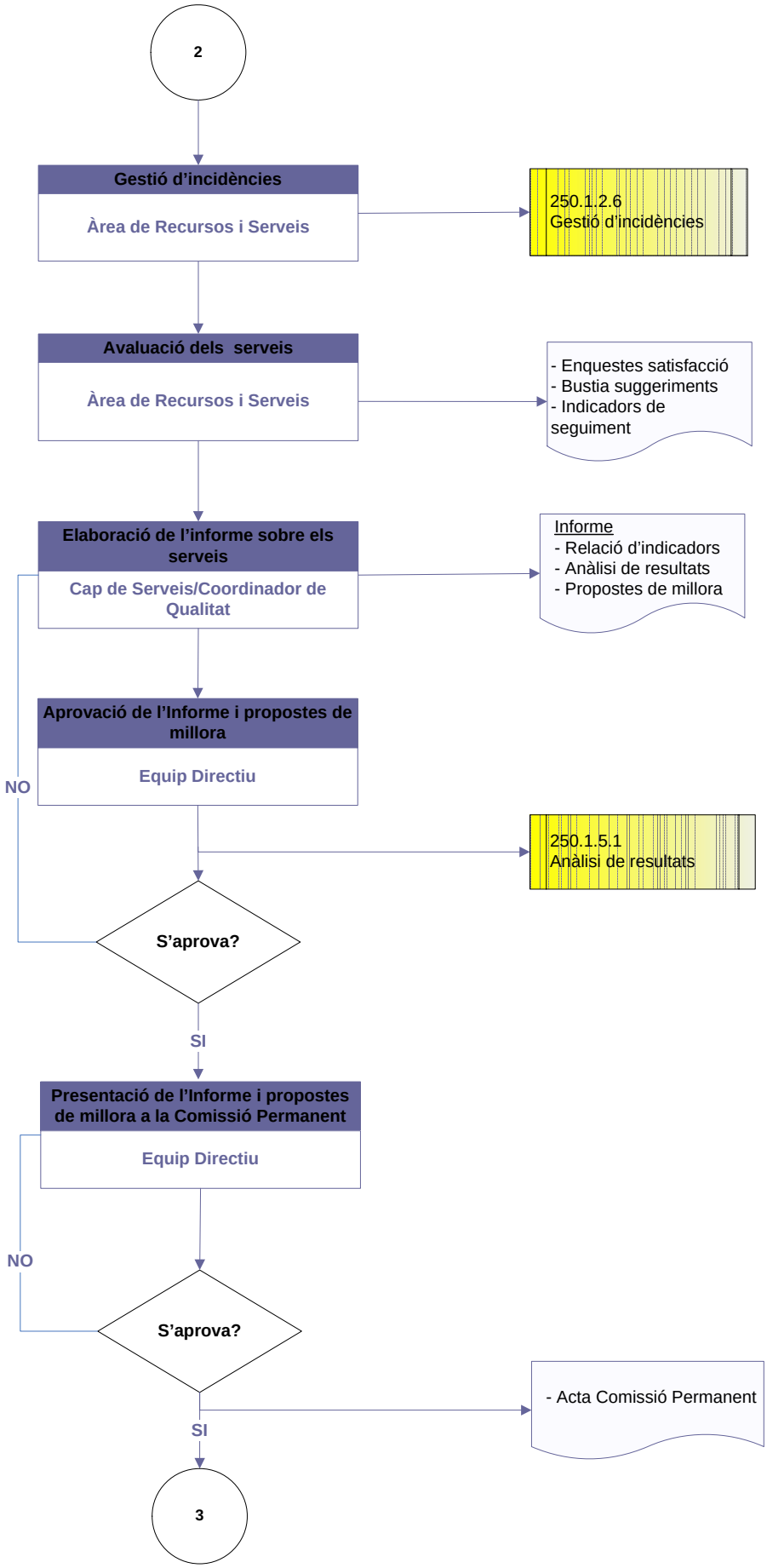
9. FITXA RESUM

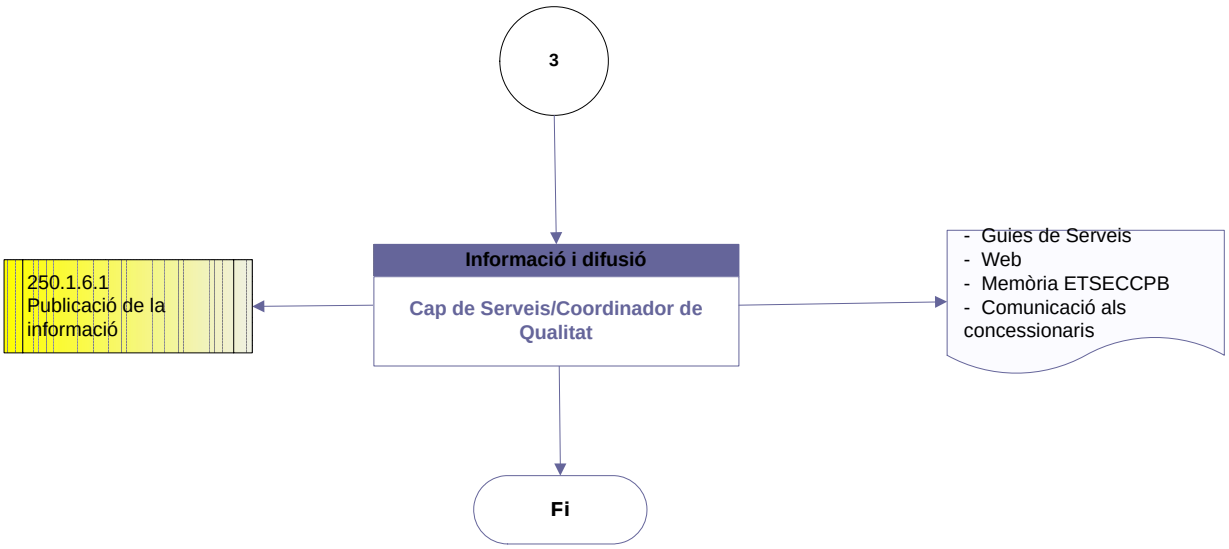
ÒRGAN RESPONSABLE		Equip de Direcció
GRUPS D'INTERÈS	**IMPLICATS I MECANISMES DE PARTICIPACIÓ**	✓ Professors, Estudiants i PAS: Mitjançant els seus representants en la Comissió Permanent. Mecanismes que garanteixen la participació: enquestes de satisfacció, bústies de suggeriments i la publicació i comunicació de la rendició de comptes. ✓ Equip Directiu: Mitjançant la seva participació en la Comissió de Permanent, així com amb les seves reunions i documents derivats de l'exercici de les seves responsabilitats de direcció. Administracions Públiques: Amb l'elaboració dels marcs normatius que són la seva competència. Patronat: mitjançant les reunions que estableix amb la direcció de l'Escola.
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'Equip Directiu aprovarà l'informe d'avaluació dels serveis i el farà públic per tal que tots els grups d'interès en tinguin coneixement, d'acord amb el procediment d'Informació Pública
MECANISMES PER A LA PRESA DE DECISIONS		Els mecanismes per a la presa de decisions són detallats a l'apartat 8 del procediment. En aquest apartat es relacionen els diferents càrrecs i òrgans que tenen responsabilitat en la presa de decisions.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Es recull la informació obtinguda dels mecanismes de participació, per al seu tractament, anàlisi i avaluació posterior.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		La Cap de Serveis i de Gestió/el Coordinador de Qualitat del Centre te la funció de rebre la informació dels responsables dels serveis interns i vetllar per la consecució dels seus objectius. L'Equip Directiu i la Cap de Serveis i de Gestió desenvoluparan els mecanismes per garantir la satisfacció, necessitats i expectatives dels diferents usuaris o grups d'interès.

10. FLUXGRAMA




3
2
1
Creació, modificació i supressió del servei
Equip Directiu/Cap de Serveis
Proposta de creació, modificació i supressió del servei a la Gerència
Equip Directiu/Cap de Serveis
Gerència aprova la proposta?
NO
Fi
Serveis l'ETSECCPB
Serveis UPC
Serveis subcontractats
Definir els objectius i Direcció del Servei
Cap de Serveis
Definir els objectius i Direcció del serveis
Gerència
Contratació dels serveis
Servei de Patrimoni
Planificació i execució de les accions
Responsable del Servei
Planificació i execució de les accions del servei
Concessionari
Informació sobre el servei
Coordinador de Qualitat/Cap de Serveis
250.1.6.1 Publicació de la informació
-Web
- Guies de serveis a l'estudiant
- Guies de serveis al professorat
2


2
Gestió d'incidències
Àrea de Recursos i Serveis
250.1.2.6
Gestió d'incidències
Avaluació dels serveis
Àrea de Recursos i Serveis
- Enquestes satisfacció
- Bustia suggeriments
- Indicadors de seguiment
Elaboració de l'informe sobre els serveis
Cap de Serveis/Coordinador de Qualitat
Informe
- Relació d'indicadors
- Anàlisi de resultats
- Propostes de millora
Aprovació de l'Informe i propostes de millora
Equip Directiu
NO
250.1.5.1
Anàlisi de resultats
S'aprova?
SI
Presentació de l'Informe i propostes de millora a la Comissió Permanent
Equip Directiu
NO
S'aprova?
- Acta Comissió Permanent
SI
3


3
Informació i difusió
Cap de Serveis/Coordinador de Qualitat
250.1.6.1
Publicació de la informació
- Guies de Serveis
- Web
- Memòria ETSECCPB
- Comunicació als concessionaris
Fi