

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

801.5.2_Gestió i millora dels serveis

Responsable del procés	Responsable d'aprovació	Data d'aprovació	Acord núm.
Director/a General	Comitè Executiu	XX/XX/2025	CE/2025/XX

Comentado [OL1]: Permanent. Revisar tot

Índex

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
3.	DEFINICIONS	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1.	Queixes, suggeriments i propostes de millora	4
4.2.	Revisió del procés	4
4.3.	Publicació de la informació.....	4
5.	INDICADORS.....	54
6.	EVIDÈNCIES.....	5
7.	RESPONSABILITATS	5
8.	GRUPS D'INTERÈS.....	6
9.	NORMATIVES/REFERÈNCIES	76
10.	FITXA RESUM	8
11.	FLUXOGRAMA	9
12.	ANNEXOS	10
12.1.	Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions.....	10

1. FINALITAT

Descriure com l'EUNCET Business School gestiona i millora els serveis oferts als seus grups d'interès (estudiantat, PDI, PTGAS, titulats/des i agents externs), així com el sistema de seguiment, revisió i millora contínua d'aquests serveis.

2. ABAST

Aplica a tots els serveis de centre (gestió acadèmica de grau i màster, serveis econòmics i generals, biblioteca i documentació, serveis TIC i campus virtual, serveis tècnics de laboratoris, consergeria, manteniment, ocupabilitat i carrera professional, orientació i acollida).

3. DEFINICIONS

Els principals termes utilitzats es troben recollits al Glossari institucional de l'EUNCET Business School i al Marc VSMA d'AQU Catalunya. En cas de discrepància, prevalen les definicions establertes per AQU Catalunya i per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en el seu [glossari](#) institucional.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Serveis interns de l'EUNCET

Comentado [OL2]: Detallar necessitats concretes

EUNCET disposa d'un conjunt de serveis destinats a donar suport al Personal Docent i Investigador (PDI), al Personal Tècnic de Gestió i Administració i Serveis (PTGAS) i a l'estudiantat, amb l'objectiu de garantir una gestió eficient i una experiència acadèmica de qualitat.

Les àrees que presten serveis interns són:

- Servei de Gestió Acadèmica, responsable de la gestió administrativa dels estudis de grau i màster.
- Serveis Generals, que inclou manteniment, seguretat, neteja, reprografia i consergeria.
- Serveis TIC, encarregats de la infraestructura tecnològica i el suport a usuaris.
- Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge, que ofereix accés a materials, bases de dades i suport a la recerca.
- Serveis de Laboratoris, que donen suport a les activitats pràctiques i projectes d'estudiantat.
- Serveis Econòmics, responsables del pressupost i l'assignació de recursos vinculats als serveis.

Cadascun d'aquests serveis té objectius específics alineats amb la Política de Qualitat de l'EUNCET i el Pla Estratègic del centre.

Detecció de necessitats de serveis

La Direcció General, amb el suport dels responsables de cada àrea, identifica periòdicament les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès (PDI, PTGAS i estudiantat).

Aquesta detecció es fa a partir de:

- Les enquestes de satisfacció de serveis i instal·lacions.
- Les propostes i incidències registrades mitjançant les bústies **OPINA i DEMANA** i altres canals de comunicació o incidències internes recollides pels serveis.
- Els resultats d'inspeccions, auditories internes i processos d'acreditació.
- Els informes de qualitat i els objectius de sostenibilitat, accessibilitat i inclusió establerts pel centre.

Quan es detecta una nova necessitat, el Responsable del Servei corresponent valora la seva viabilitat tècnica i econòmica. Si la proposta afecta el pressupost o requereix recursos addicionals, es presenta a la Comissió Permanent i al Comitè Executiu per a la seva aprovació.

Objectius dels serveis

Els responsables d'àrea o de servei defineixen anualment els objectius operatius, alineats amb els objectius generals de l'EUNCET i amb els compromisos de la Política de Qualitat.

Els objectius inclouen indicadors de seguiment (temps de resposta, nombre d'incidències resoltes, grau de satisfacció, etc.) i s'integren dins del sistema de monitoratge del SGIQ.

L'assoliment d'aquests objectius es revisa anualment en el marc de la revisió de direcció i es té en compte per a la planificació de millores o nous serveis.

Seguiment i millora dels serveis

Cada responsable de servei recull i analitza dades periòdiques sobre el seu funcionament (nombre d'usuaris, temps de resposta, incidències, valoracions de satisfacció, etc.) i en fa seguiment conjuntament amb el Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.

Els resultats s'utilitzen per:

- Identificar punts de millora.
- Actualitzar procediments interns.
- Incorporar accions correctores o preventives al Pla de Millora del Centre.

Els resultats de les enquestes de satisfacció i les incidències detectades es comparteixen a la Direcció General, que valida les propostes de millora i en fa seguiment.

4.1. Queixes, suggeriments i propostes de millora

Les unitats responsables dels serveis recullen anualment els valors dels indicadors de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) relacionats amb els serveis interns de l'EUNCET.

Aquesta informació s'utilitza per a la revisió del procés, segons el que estableixen els processos **PM_801.3.7 Gestió de QRSF i PM_801.3.7/1 Procediment QRSF**.

4.2. Revisió del procés

El/la Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos recull les dades, revisa el funcionament del procés i introdueix les modificacions a la Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés, segons el que s'estableix al procés **PM_801.6.1 Recollida de dades i anàlisi dels resultats**.

Les propostes de millora es canalitzen a través del **PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ** i s'integren al Pla de Millora del Centre.

4.3. Publicació de la informació

EUNCET publica informació qualitativa sobre els serveis que ofereix a l'estudiantat, al PDI i al PTGAS, d'acord amb el procés **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes**.

La informació publicada inclou:

- Descripció dels serveis actius.
- Millores implementades o planificades.
- Resultats globals de satisfacció dels usuaris.

Aquestes dades es difonen al web institucional, a la Memòria de Qualitat anual i mitjançant altres canals interns i externs.

5. INDICADORS

<i>Codi indicador</i>	<i>Nom</i>	<i>Descripció</i>
IN01_801.5.2	Satisfacció de l'estudiantat amb els sistemes de suport a l'aprenentatge.	Mesura el grau de satisfacció de l'estudiantat amb els serveis que donen suport directe al procés d'aprenentatge, com ara: secretaria acadèmica, servei de beques i ajuts, informació acadèmica disponible al web institucional, aula virtual i canals de comunicació amb el professorat.
IN02_801.5.2	Satisfacció de l'estudiantat amb els serveis.	Avalua la percepció global de l'estudiantat sobre la qualitat i utilitat dels serveis de l'EUNCET vinculats al seu desenvolupament acadèmic i professional, incloent-hi: accions d'acollida i orientació, tutories i assessorament acadèmic, activitats de suport professional (tallers, orientació laboral, emprenedoria, seminaris, etc.) i serveis generals de campus.
IN03_801.5.2	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF)	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 801.5.2)

Tots els indicadors de l'SGIQ, incloent-hi els d'aquest procés, es recullen al **quadre de comandament**.

6. EVIDÈNCIES

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

<i>Identificació</i>	<i>Descripció</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Localització</i>	<i>Temps conservació</i>
EV01_801.5.2	Relació de les millores als serveis.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.	SharePoint	Permanent
EV02_801.5.2	Acords òrgans de govern relatius al procés.	Secretari/a Acadèmic/a.	SharePoint	Permanent
EV03_801.5.2	Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos.	SharePoint	Permanent

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procés **801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació** i el **PM-801.8.1_1 Sistema de gestió de la documentació**.

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Director/a General.

Garanteix que els serveis de l'EUNCET (acadèmics, generals, TIC, biblioteca, laboratoris, etc.) funcionin de manera eficient i coherent amb els objectius estratègics i la Política de Qualitat del centre.

Aprova les propostes de millora i vetlla perquè els serveis donin resposta a les necessitats del PDI, del PTGAS i de l'estudiantat, assegurant la disponibilitat dels recursos necessaris.

Responsable gestor/a del procés: Responsable de Serveis Generals.

Coordina la planificació, execució i seguiment dels serveis interns de l'EUNCET, assegurant-ne la qualitat, l'eficiència i la sostenibilitat.

Gestiona la detecció de necessitats i incidències, recull dades de satisfacció i col·labora amb la Direcció de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos en l'anàlisi dels resultats i en la definició d'accions de millora.

Vetlla pel correcte funcionament dels serveis generals, de manteniment, seguretat, TIC i suport a l'aprenentatge.

Responsable de l'aprovació del procés: Comitè Executiu.

Aprova les actuacions rellevants i les propostes de millora dels serveis, validant-ne la coherència amb el Pla Estratègic i el SGIQ.

Vetlla perquè la prestació de serveis contribueixi a la satisfacció dels grups d'interès i al desenvolupament institucional de l'EUNCET.

Altres agents implicats:

- Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos: coordina la recollida d'informació, l'anàlisi dels indicadors i la revisió del procés; assegura la seva integració dins del SGIQ i del Pla de Millora.
- Responsable TIC: garanteix el bon funcionament dels sistemes informàtics i de les eines digitals de suport a l'aprenentatge i gestió acadèmica.
- Director/a Acadèmic/a i de Coordinació de Titulacions: detecta necessitats vinculades al suport docent, a les tutories i als serveis per a estudiants i professorat.
- Responsable de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge: vetlla per la qualitat dels serveis d'informació i suport a la recerca.
- Comissió de Qualitat: avalua l'eficàcia global del procés i revisa les evidències en el marc del SGIQ.

8. GRUPS D'INTERÈS

Interns

- Personal Docent i Investigador (PDI).
- Personal Tècnic, de Gestió, Administració i Serveis (PTGAS).
- Estudiantat.
- Titulats i titulades (Alumni EUNCET).

Aquests col·lectius participen activament en la detecció de necessitats, en la valoració de la qualitat dels serveis i en la proposta de millores a través de diversos mecanismes, com:

- Enquestes de satisfacció anuals del PDI, PTGAS i estudiantat.
- Reunions de coordinació, comissions i òrgans col·legiats del centre (Comissió de Qualitat, Comissió Permanent i Comitè Executiu).
- Canals de comunicació interns i la **Bústia OPINA i DEMANA**, d'acord amb els processos **PM_801.3.7** i **PM_801.3.7/1 Gestió de QRSF**.

Con formato: Color de fuente: Color personalizado(RGB(238;0;0))

Comentado [OL3]: Afegir dir. centre

Les aportacions d'aquests col·lectius permeten millorar l'eficiència, la qualitat i la rellevància dels serveis oferts pel centre.

Externs i societat en general

- Empreses col·laboradores i entitats professionals.
- Institucions públiques i privades vinculades a l'educació superior.
- Ocupadors i ocupadores.
- Altres organitzacions de l'entorn socioeconòmic.

Aquests col·lectius contribueixen al procés a través de la seva col·laboració en projectes, pràctiques externes i activitats formatives, així com mitjançant enquestes de satisfacció i canals oberts de comunicació institucional (Bústia OPINA, correu institucional, visites o reunions de col·laboració).

9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern

- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

Marc intern

- Política i Objectius de Qualitat de l'EUNCET.
- Pla Estratègic de l'EUNCET.
- Memòries verificades i informes de seguiment.

Processos relacionats amb l'EUNCET

- PM_801.3.7 Gestió de QRSF i PM_801.3.7_1 Procediment QRSF.
- PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats.
- PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.
- PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ.

Processos transversals de la UPC

- [PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.](#)
- [PT.10 Recursos materials i serveis.](#)
- [PT.11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès.](#)
- [PT.12 Recollida i tractament de la informació.](#)

10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Director/a General
RESPONSABLE GESTOR/A		Responsable de Serveis Generals
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ		Comitè Executiu
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Interns (PDI, PTGAS, estudiantat i titulats/des): participen mitjançant les enquestes de satisfacció, els òrgans col·legiats (Comissió de Qualitat, Comissió Permanent, Comitè Executiu) i els canals Bústia OPINA i DEMANA, segons PM_801.3.7 i PM_801.3.7/1 Gestió de QRSF. Externs (empreses, institucions i ocupadors/es): aporten informació mitjançant enquestes, reunions de col·laboració i comunicació a través del correu institucional o la Bústia OPINA.
	RENDICIÓ DE COMPTES	EUNCET publica informació qualitativa sobre els serveis, millores implementades i resultats globals de satisfacció, d'acord amb el procés PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes . La difusió es fa mitjançant el web institucional, la Memòria de Qualitat anual i altres canals interns i externs.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les àrees de servei recullen periòdicament dades sobre el funcionament i la satisfacció dels usuaris segons els processos PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats i PM_801.3.7 Gestió de QRSF . El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos analitza la informació i en deriva propostes de millora.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos revisa anualment el funcionament dels serveis i actualitza la Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés. Les accions resultants s'integren al Pla de Millora del Centre, segons el procés PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ . El Responsable de Serveis Generals vetlla per l'aplicació de les millores aprovades i el seguiment de la seva eficàcia.

11. FLUXOGRAMA

12. ANNEXOS

12.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

Fitxa de control de revisions i modificacions				
Versió	Descripció	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord núm.	Data d'aprovació
00	Edició inicial de el document			25/07/2014
01	Revisió i adaptació de la primera versió a l'idioma espanyol incloent canvis identificats en l'actualització			22/07/2020
02	Revisió del procés gestió i millora dels serveis			17/12/2023
03		Comitè Executiu	CE/2025/XX	XX/XX/2025

