



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

Fundació Politècnica de Catalunya

SAIQ

# Gestión de los servicios

*Versión 4.1*



# 1. Contenido

<b>1. Contenido.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Objetivos y alcance.....</b>	<b>4</b>
2.1. <i>Objetivos</i> .....	4
2.2. <i>Alcance</i> .....	4
<b>3. Referencias y normativas.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Definiciones .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Desarrollo del Proceso .....</b>	<b>7</b>
5.1 <i>Definición y aprobación del plan de servicios</i> .....	7
5.1. <i>Ejecución del plan de servicios</i> .....	7
5.2. <i>Publicación del servicio</i> .....	7
5.3. <i>Análisis de la valoración de los servicios</i> .....	7
5.4. <i>Informe de servicio y rendición de cuentas</i> .....	7
5.5. <i>Análisis y mejora de servicios</i> .....	7
<b>6. Seguimiento y medición .....</b>	<b>8</b>
<b>7. Evidencias.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Roles y actividades .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Ficha Resumen.....</b>	<b>11</b>
<b>10. Diagrama de Flujo .....</b>	<b>12</b>

PROCESO



**Control de versiones**

Versión	Autor	Fecha	Referencia	Revisor	Aprobador
1.0	Control de Gestión y Calidad Pablo Francica	19-03-2010	Diseño SAIQ	Francesc Borràs 19-03-2010	Josep M. Martorell i Rodon 06-04-2010
1.1	Departamento de Administración y Controlling Pablo Francica	16-02-2011	Modificaciones a partir del Informe Previo de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU.	Francesc Borràs 28-02-2011	Ignasi del Río López 28-02-2011
1.2	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	28-07-2011	Modificaciones a partir del Informe Final de Evaluación del Diseño del SGIC - AQU.	Francesc Borràs 28-07-2011	Ignasi del Río López 28-07-2011
2.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	07-07-2014	Implementación del SAIQ	Gerard Campanera 07-07-2014	Isabel Torras Junoy 31-07-2014
3.0	Departamento de Administración y Controlling Montse Cavero	08-06-2015	Mejora Continua del SAIQ	Gerard Campanera 08-06-2015	Isabel Torras Junoy 31-07-2015
3.1	Unidad de Calidad Montse Cavero	30-03-2020	Mejora Continua del SAIQ 19-20	Gerard Campanera 27-03-2020	Isabel Torras Junoy 27-03-2020
4.0	Unidad de Calidad Montse Cavero	31-07-2021	Implementación ISO 9001:2015	Gerard Campanera 31-07-2021	Isabel Torras Junoy 31-07-2021
4.1	Unidad de Calidad Jessica Martínez	30-06-2022	Mejora Continua ISO 9001:2015	Gerard Campanera 30-06-2022	Isabel Torras Junoy 30-06-2022

PROCESO



## 2. Objetivos y alcance

### 2.1. Objetivos

Definir las necesidades de servicio que influyen en la calidad del proceso de enseñanza/aprendizaje y participar en la definición y/o actualización de otros servicios.

### 2.2. Alcance

*Este documento es de aplicación a todos los programas formativos adaptados al EEES dónde la FPC posee responsabilidad académica (programas de grado, de formación permanente, ya sean titulaciones oficiales o no oficiales).*



### 3. Referencias y normativas

Marcos de referencia internos:

- Memorias verificadas de Programas Formativos.
- Memorias académicas de los Programas Formativos.

Marcos de referencia externa:

- Programa AUDIT
- Norma ISO 9001:2015
- Referencias normativas en materia de Prevención de Riesgos Laborales para las prestaciones de servicios como soporte a las titulaciones oficiales y personas que participan en estos.  
<https://www.upc.edu/prevencio/ca/informacio-en-prl>
- Pla d'actuacions UPC 2018-2021  
<https://plaactuacions.upc.edu/ca>
- Servicios de las bibliotecas y archivo de la UPC  
<https://www.upc.edu/normatives/ca/normativa-propia-de-la-upc/bibiloteques>
- Normas sobre protección de datos de carácter personal  
<https://www.upc.edu/normatives/ca/proteccio-de-dades>



## 4. Definiciones

**FPC:** Fundació Politècnica de Catalunya.

**SIS:** Sistemas y Servicios



## 5. Desarrollo del Proceso

### 5.1 Definición y aprobación del plan de servicios

El Responsable de Sistemas y Servicios se reúne anualmente con el Director/a para valorar la incorporación de nuevos servicios.

A partir de la valoración realizada, el responsable de Sistemas y Servicios, elaborará un plan de servicios junto con el presupuesto correspondiente.

Una vez que el Director/a aprueba el plan de servicios, se iniciarán las actividades definidas.

#### 5.1. Ejecución del plan de servicios

El equipo de Sistemas y Servicios comenzará a desarrollar las actividades planificadas, revisando documentación, solicitando proyectos a otros departamentos y otras actividades con la finalidad de mantener actualizados los servicios, mejorarlos y crear nuevos.

#### 5.2. Publicación del servicio

Una vez que hayan desarrollado la documentación o los servicios, se publicarán para que comiencen a ser utilizados tanto por los alumnos como por los profesores cuando corresponda.

#### 5.3. Análisis de la valoración de los servicios

Los servicios serán valorados por los diferentes grupos de interés mediante diferentes sistemas de encuestas, las mismas serán analizadas por el equipo de Sistemas y Servicios para poder explotar la información.

#### 5.4. Informe de servicio y rendición de cuentas

El responsable de Sistemas y Servicios realizará un informe con los resultados obtenidos a partir del plan de servicios que será presentado a los grupos de interés para la revisión de los resultados y constatar que sean adecuados.

#### 5.5. Análisis y mejora de servicios

En el caso de que los resultados no sean los adecuados el responsable de Sistemas y Servicios deberá presentar un plan de mejora.



## 6. Seguimiento y medición

Las actividades de seguimiento y medición del Proceso 'Gestión de los servicios' se encuentran especificados en la evidencia 'Listado de indicadores e informes' (919.E.6.1.1) definida en el Proceso de 'Análisis y utilización de los resultados' (919.P.6.1).





## 7. Evidencias

Identificación	Descripción	Soporte	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
919.E.5.2.1	Plan de Servicios	Sistema	SIS	5 años
919.E.5.2.2	Encuestas	Sistema	SIS	5 años
919.E.5.2.3	Informe de servicios	Sistema	SIS	5 años
919.E.5.2.4	Plan de Mejoras	Sistema	SIS	5 años



## 8. Roles y actividades

<b>Roles</b>	<b>Actividades</b>
<b>Director/a FPC</b>	Valoración anual del Plan de Servicios. Aprobación del Plan de Servicios.
<b>Responsable de SIS</b>	Valoración anual del Plan de Servicios Definición del Plan de Servicios y su presupuesto. Realización del Informe de Servicios. Rendición de cuentas a grupos de interés. Análisis y documento de mejoras de servicios.
<b>Equipo de SIS</b>	Recogida y análisis de información. Publicación de servicios. Ejecución de actividades de servicios.





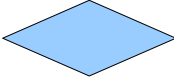






## 9. Ficha Resumen

PROCESO

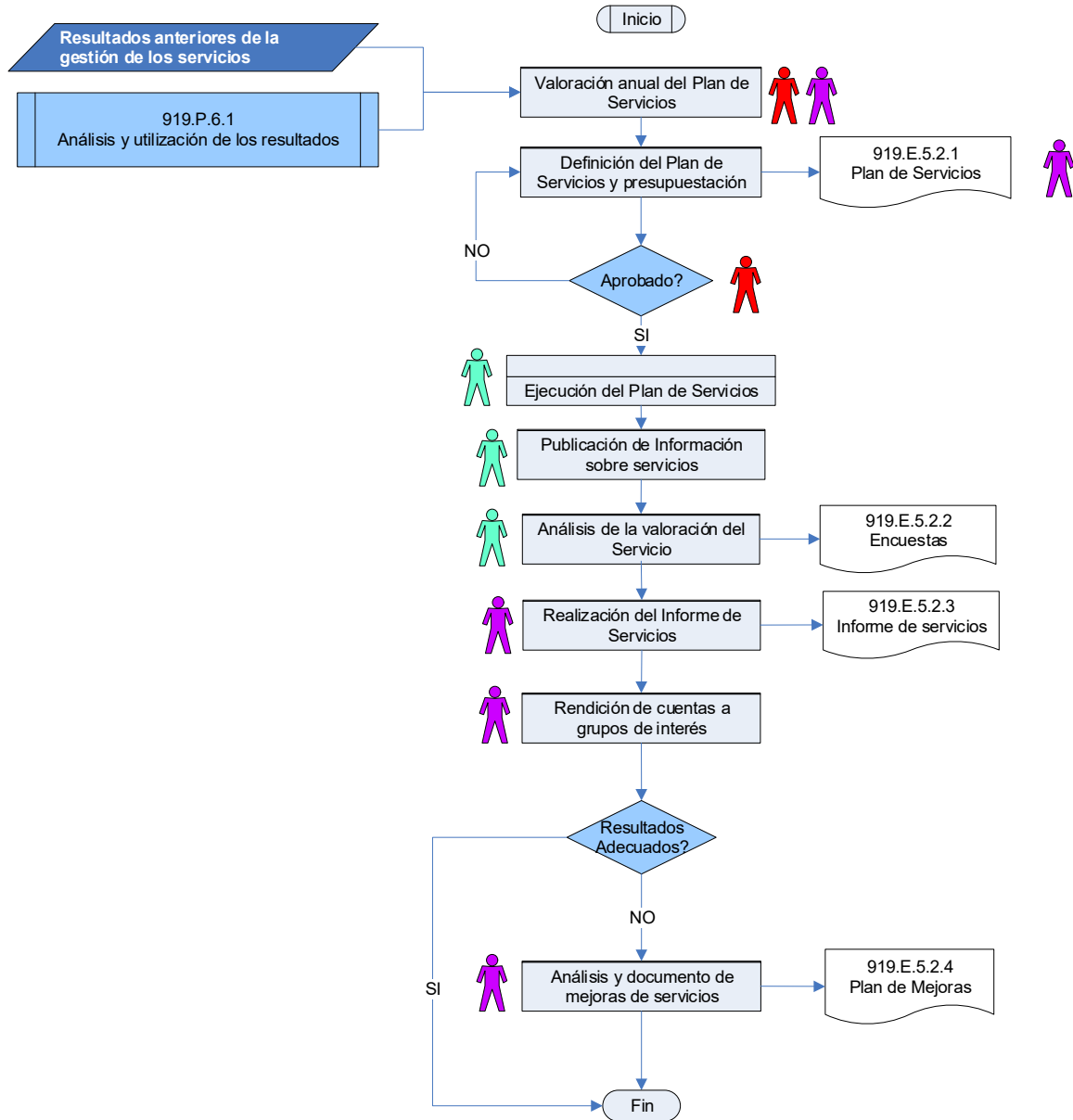
<b>Responsable del Proceso</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de Sistemas y Servicios</li> </ul>
<b>Órgano Responsable</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No Aplica.</li> </ul>
<b>Grupos de Interés</b>	<b>Implicados y mecanismos de participación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Equipo Directivo:</b> elaboración de presupuestos relacionados con servicios.</li> <li><b>PDI y Alumnos:</b> utilizan los servicios, rellenan las encuestas y emiten incidencias, reclamaciones y sugerencias.</li> <li><b>PAS:</b> resolución de incidencias, reclamaciones y sugerencias.</li> <li><b>Equipo Docente, Alumnos y PAS:</b> aportación de información en los procesos del SAIQ que se recoge mediante el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados).</li> </ul>
	<b>Rendición de cuentas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La rendición de cuenta a los grupos de interés queda definida en el proceso 919.P.7.1 (Publicación de Información sobre Titulaciones).</li> </ul>
<b>Mecanismos para la toma de decisiones</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se detalla en los puntos 5 (Desarrollo del Proceso) y 6 (Seguimiento y Medición) del documento.</li> </ul>
<b>Recogida y análisis de información</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Los indicadores del proceso se definirán y se recogerán de acuerdo en lo establecido en el proceso 919.P.6.1 (Análisis y Utilización de Resultados).</li> </ul>
<b>Seguimiento, revisión y mejora</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>El Responsable del Departamento de Sistemas y Servicios será el encargado de realizar el seguimiento anual, revisar el proceso e implantar mejoras.</li> </ul>

## 10. Diagrama de Flujo

PROCESO

Elemento	Descripción
	Inicio del proceso
	Actividad a desarrollar
	Punto de control/decisión
	Enlace con otro proceso
	Evidencia documental de la realización de una actividad
	Elementos del entorno que se han de considerar para desarrollar una actividad
	Inputs o entradas a un determinado proceso
	Indicador de continuidad del proceso
	Fin del proceso

PROCESO



Referencias - 919.F.5.2



Director/a



Responsable de SiS



Equipo SiS



Acción de Seguimiento