



SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

FACULTAT D'INFORMÀTICA DE BARCELONA (FIB)

P.270.5.2 Gestió i millora dels serveis

Propietari del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Degà/ana	Comissió Permanent	28/01/2026

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V1	Versió inicial	03/06/2009
V2	Revisió i actualització completa i alineació amb la nova estructura de la UTGCNTIC	05/05/2021
V3	Revisió i actualització per alinear el SGIQ a l'acreditació institucional promoguda per l'AQU. Canvi de codi i nom. Revisió completa i adaptació de la descripció, indicadors, evidències, normativa i responsabilitats. S'ha vinculat amb els processos transversals UPC	23/07/2025
V4 ¹	Revisió i actualització d'enllaços d'evidències i actualització del text de l'apartat Responsabilitats equip deganal	28/01/2026

¹ Excepcionalment, aquesta versió del document va ser aprovada per la Junta de Facultat, òrgan superior a la Comissió Permanent, perquè a la data d'aprovació aquesta darrera es trobava en procés de renovació.



ÍNDEX

1	FINALITAT.....	3
2	ABAST.....	3
3	DEFINICIONS	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	3
4.1	Desenvolupament del procés	3
4.2	Queixes i suggeriments.....	3
4.3	Revisió del procés	4
5	INDICADORS.....	4
6	EVIDÈNCIES	4
7	RESPONSABILITATS	4
8	NORMATIVES / REFERÈNCIES	5
9	FITXA RESUM.....	5



1 FINALITAT

Aquest procés descriu com la Facultat d'Informàtica de Barcelona (FIB) de la Universitat Politècnica de Catalunya gestiona i millora els serveis oferts als grups d'interès, alhora que es revisa i es fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2 ABAST

El present document és d'aplicació a la gestió dels serveis relacionats amb les titulacions oficials coordinades per la Facultat d'Informàtica de Barcelona, siguin de grau o de màster.

3 DEFINICIONS

Podeu consultar els principals termes que apareixen en aquest document accedint al [glossari](#) de la Universitat.

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

4.1 Desenvolupament del procés

Detecció de la necessitat de serveis: l'equip deganal vetlla per a que la [guia de serveis de la UTGCNTIC](#) (EV01.P.270.5.2) cobreixi les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès.

L'equip deganal conjuntament amb el/la Cap de la UTGCNTIC analitza i revisa els serveis i, si s'escau, elabora una proposta de creació, modificació i/o supressió de serveis (EV02.P.270.5.2) per a dur a terme l'activitat del centre. Per desenvolupar aquesta proposta es té en compte el procés transversal [PT.10 Recursos materials i serveis](#), que aplica la UPC en la detecció de necessitats, planificació, adquisició, implantació i seguiment dels principals serveis en relació amb el desenvolupament de les titulacions.

Si la proposta de creació o millora de serveis implica una despesa en el pressupost anual, es presenta a la Comissió Permanent per al seu debat i aprovació tal com es recull al procés *P.270.5.1 Gestió i millora dels recursos materials*. En el cas de que la proposta de modificació afecti a serveis no gestionats per la FIB, la proposta es trasllada als serveis generals de la UPC en els que recaigui la gestió.

Difusió i execució del servei: les unitats especialitzades de la UTGCNTIC executen els serveis i difonen les seves millores. També actualitzen la guia de serveis que s'ofereix als grups d'interès. El/la degà/ana i el /la Cap de la UTGCNTIC revisen i autoritzen les despeses i fan el seguiment de la implantació de nous serveis, així com la modificació dels serveis actuals.

Recollida de dades: la/les unitat/s especialitzades de la UTGCNTIC recullen anualment informació, dades i indicadors seguint els processos *P.270.7.1 Recollida de la informació* i *P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* que inclouen els indicadors definits a l'apartat 5. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/de la responsable gestor/a l'analitza seguint l'establert al procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació*.

Publicació de la informació: la informació es publicarà segons el procés *P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes*.

4.2 Queixes i suggeriments

Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions rebuts es gestionen segons el procés *P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions* i es tindran en compte a l'hora de fer la revisió del procés.



4.3 Revisió del procés

El/la propietari/a del procés, amb el suport del/de la responsable gestor/a i l'equip deganal, revisa el funcionament del procés, i, si és procedent, proposa, valora i assegura la implantació de millores i fa el seu seguiment. A més, pot contribuir a la millora dels processos transversals associats. Tot això, segons s'estableix al procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ i control de la documentació*.

5 INDICADORS

Els indicadors que permeten avaluar aquest procés s'indiquen a la següent taula. La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01.P.270.5.2	Satisfacció de l'estudiantat	Grau de satisfacció general de l'estudiantat en relació als serveis i recursos oferts per a la millora de l'aprenentatge.

6 EVIDÈNCIES

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés *P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ*, i control de la documentació. La relació d'evidències d'aquest procés són les següents:

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.P.270.5.2 Guia de serveis de UTGCNTIC	Cap UTGCNTIC	Web de la UTGCNTIC	Permanent
EV02.P.270.5.2 Proposta de creació, modificació o supressió de serveis	Equip deganal	Disc compartit i Portal de govern.upc.edu	Permanent

7 RESPONSABILITATS

Propietari del procés:

- **Degà/ana:** revisa i autoritza les despeses i fa el seguiment de la implantació de nous serveis, i la modificació dels existents. Revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposar, valorar, assegurar la implantació de millores, fer el seguiment i contribuir a la millora dels processos transversals.

Responsable gestor:

- **Cap de la Unitat Transversal de Gestió CNTIC:** assessora l'equip deganal en la detecció de les necessitats de serveis. Participa en la definició dels objectius dels serveis i es responsabilitza de la difusió dels mateixos entre els diferents grups d'interès. Revisa i autoritza les despeses vinculades a les millores dels serveis. Fa el seguiment de la implantació dels nous serveis o de la modificació dels existents. Dona suport a les funcions pròpies del propietari de procés.

Responsable de l'aprovació del procés:



- **Comissió Permanent:** aprova el procés. Aprova el conjunt d'elements que formen part de l'SGIQ.

Altres agents implicats:

- **Equip deganal:** vetlla perquè la guia de serveis de la UTGCNTIC cobreixi les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès. És responsable de la detecció de necessitats de serveis i d'elaborar la proposta de creació, modificació i/o supressió de serveis i, si s'escau, presentar-la a la Comissió Permanent. Dona suport en la revisió del funcionament del procés i realitza les propostes de millora corresponents
- **Caps de les unitats especialitzades de la UTGCNTIC:** detecten i recullen les necessitats de serveis i les fan arribar al/la Cap de la UTGCNTIC i a l'equip deganal. Executen els serveis, els difonen als grups d'interès, i mantenen actualitzada la guia de serveis. Recullen les dades i els indicadors del procés i les traspassen a la persona responsable del procés.

8 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Normativa de contractació de les administracions públiques](#)
- [Normativa de compres de la UPC](#)
- [Pressupost UPC](#)
- [Normatives prevenció de riscos laborals](#)
- [Processos transversals de la UPC relacionats:](#)
 - [PT.10 Recursos materials i serveis](#)

Marc intern:

- [Reglament de la FIB](#)
- [Política de qualitat de la FIB](#)
- [Plans d'estudis de graus i màsters de la FIB](#)
- Pressupost de la FIB

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS	Degà/na
RESPONSABLE GESTOR	Cap de la Unitat Transversal de Gestió CNTIC
RESPONSABLE D'APROVACIÓ	Comissió Permanent
GRUPS D'INICI	<p>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Col·lectius de Facultat (estudiantat, personal docent i investigador i personal tècnic de gestió, d'administració i serveis): participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans de govern, responen les enquestes que se'ls adrecen o bé realitzant queixes, reclamacions, suggeriments o felicitacions segons els processos <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i> i <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i>. ● Institucions, organitzacions, empreses i societat en general: participen amb l'accés a la informació sobre les titulacions i poden



T E R È S		enviar queixes, reclamacions, suggeriment o felicitacions mitjançant el canals definits en el procés <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i> .
	RENDICIÓ DE COMPTES	L'equip deganal vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest. En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés <i>P.270.8.1 Publicació d'informació i rendició de comptes</i> .
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		La/les unitat/s especialitzades de la UTGCNTIC recullen anualment informació, dades i indicadors seguint els processos <i>P.270.7.1 Recollida de la informació</i> i <i>P.270.6.1 Gestió d'incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</i> que inclouen els indicadors definits a l'apartat 5. Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/de la responsable gestor/a l'analitza seguint l'establert al procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la propietari/a del procés, amb el suport del responsable gestor i de l'equip deganal, revisa el funcionament del procés i, si és procedent, proposa, valora, assegura la implantació de millores i fa el seguiment. A més, pot contribuir a la millora dels processos transversals associats. Tot això, segons estableix el procés <i>P.270.9.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació</i> .