



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. FLUXGRAMA

Novembre 2014



GESTIÓ DELS SERVEIS

1. FINALITAT

Definir les necessitats dels serveis que influeixen en la qualitat del procés d'ensenyament i aprenentatge (planificació acadèmica: calendaris, horaris de classe, sistema d'informació acadèmica, biblioteca) i participar en la definició i/o actualització d'altres serveis.

2. ABAST

El present document és d'aplicació a totes les titulacions impartides a l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Manresa.

3. REFERÈNCIES/NORMATIVES

En aquest apartat es detallen referències i normatives que complementen les assenyalades al fluxgrama.

- Marc de referència extern
- Marc de referència de la UPC
 - o [Portal estudiants](#)
 - o [Portal PDI/PAS](#)
 - o [Servei de Biblioteques i Documentació](#)

4. DEFINICIONS



5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

5.1 Difusió dels serveis oferts per l'Escola

L'Escola garanteix la difusió dels serveis oferts a tots els grups d'interès de l'Escola mitjançant un enllaç al Portal de Serveis de l'Escola a la pàgina web de l'Escola. A través del [Serveis](#) es pot visualitzar, fàcilment i sense estar identificat, tots els serveis oferts per l'Escola a través d'aquest portal. Permet accedir, prèvia identificació, a les diferents prestacions ofertes a cada col·lectiu i crear i fer el seguiment de les sol·licituds corresponents.

5.2 Relació de serveis oferts

5.2.1 Al marge dels serveis relacionats amb els recursos materials (tractats en el procés de Gestió dels Recursos Materials), a [Serveis](#) s'especifiquen els diversos serveis oferts a PDI, estudiants i PAS, agrupats en les categories:

Serveis administratius

Amb aquest servei s'ofereix als col·lectius tota una sèrie de prestacions de caire administratiu, tals com matricular-se o fer la petició de beca, que, en molts casos, per les seves característiques, poden ser agilitzades per la via telemàtica. ([e-Secretaria](#))

Serveis informàtics

Personal i horaris d'atenció

Serveis informàtics a l'alumnat

Serveis a PDI i PAS

Aules informàtiques

Intranet UPC

Winscp4 per Windows

Delegació d'alumnes

La Delegació d'Alumnes de Manresa (DAM) és un òrgan dels i pels estudiants de l'EPSEM, sense ànim de lucre, sense cap afinitat ideològica i independent dels òrgans de govern tant de l'EPSEM com de la UPC i com a tal està sota la supervisió del Consell d'Estudiants.



Aquesta associació s'encarrega d'assistir a les comissions permanents, d'organitzar festes culturals, etc.

Univers

L'Univers és un servei de la UPC, adreçat a la seva comunitat universitària i a les persones i els col·lectius de l'entorn universitari, que contribueix a fomentar la salut, la relació, la creativitat i les vivències per a la formació i el desenvolupament de les persones.

Recurs lingüístic: Class-Talk

És un servei electrònic per facilitar al professorat la docència en anglès.

5.2.2 Com un servei a la Direcció de l'EPSEM i al seu personal acadèmic, des de la plataforma de suport a la Docència Atenea es pot accedir al sistema d'informació Prisma. Aquest sistema està estructurat en:

PRISMA - Sistema de gestió dels estudis

Sistema que dona suport a determinats processos de gestió: programes d'estudi, estudiants i expedients, matrícula i avaluació, projectes finals de carrera, gestió econòmica dels serveis acadèmics, comunicació amb altres sistemes (intranets docents, MECD, DIUiE, etc.

PRISMA per al PDI

Sistema de gestió dels estudis que permet al professorat mantenir les guies docents, entrar qualificacions, treure llistats de classe ...

5.3 Biblioteca

La Biblioteca del Campus Universitari Manresa (BCUM) dona suport a l'estudi, la docència i la investigació en els àmbits temàtics presents al Campus, del qual en forma part l'EPSEM. La BCUM és un espai que segueix el nou model de biblioteca universitària anomenat Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació (CRAI), que ofereix als usuaris diferents espais i col·leccions per poder desenvolupar la seva activitat acadèmica, docent i de recerca adaptada als canvis metodològics de l'actual Espai Europeu d'Educació Superior (EEES). La BCUM forma part de la xarxa de Biblioteques de la UPC, motiu pel qual els seus usuaris també poden accedir als serveis de qualsevol de les altres Biblioteques de la xarxa.

A la pàgina web de la [Biblioteca del Campus Universitari Manresa](#) es poden consultar les col·leccions (catàlegs de les biblioteques UPC, bases de dades,



UPCommons...), els serveis (préstec, obtenció de documents, accés des de fora del campus...) i els espais i equipaments (sala de treball en grup, laboratori virtual d'idiomes, zona de silenci...) que estan a disposició de la comunitat universitària. D'altra banda, des del web [Bibliotècnica. La Biblioteca Digital de la UPC](#), a l'apartat [Serveis](#) es té accés a un conjunt d'informació útil a l'hora de fer publicacions i, entre d'altres, es pot accedir al compte propi d'usuari, al servei d'obtenció de documents i a petició de compres i subscripcions, aquest últim útil per recomanar a la Biblioteca la compra d'algun document que serà avaluada en relació a la temàtica de la Biblioteca així com de la disponibilitat de recursos.

Per tal de conèixer informació general de la biblioteca es pot accedir a [Coneix-nos](#), on es pot consultar la Memòria anual, normatives i tarifes, qualitat i estratègia, entre d'altres.

Si es vol realitzar un suggeriment per millorar la biblioteca, es pot fer enviant un correu electrònic a l'adreça info.biblioteques@upc.edu

El seguiment i avaluació de la Biblioteca el realitza l'Escola mitjançant la Comissió Permanent de la Junta de Centre.

6. **SEGUIMENT I MESURA**

La implicació i participació dels grups d'interès, la rendició de comptes, la recollida i anàlisi de la informació i el seguiment, revisió i millora són elements que es consideren transversals a tots els processos i s'expliquen al [Manual de Qualitat](#).

7. **EVIDÈNCIES**

La relació d'evidències es detallen al fluxgrama. Les subratllades fan referència a documents en suport electrònic (d'accés públic excepte les que explícitament s'indiquen com d'accés restringit) i les no subratllades a documents en suport paper.






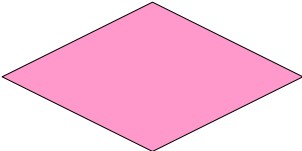
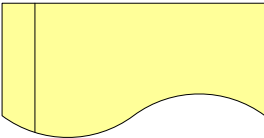
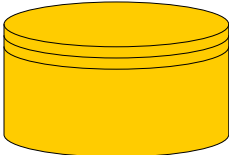


8. **RESPONSABILITATS**

Comissió Permanent, la seva composició i les seves funcions s'especifiquen al [Reglament de l'EPSEM](#) i a [Òrgans de govern de l'EPSEM](#).

Director/a, presideix la Comissió Permanent. Les seves funcions es descriuen al fluxgrama i a Funcions de l'Equip Directiu.

9. FLUXGRAMA

La taula següent descriu el significat donat als pictogrames utilitzats al fluxgrama.

	Inici / fi d'un procés
	Activitat a realitzar / actors
	Enllaç amb un altre procés
	Entrada al procés
	Marc de referència i elements de l'entorn que s'han de prendre en consideració per a desenvolupar l'activitat
	Punt de control / decisió
	Evidència documental de la realització d'una activitat
	Base de dades / aplicatiu
	Sortida del procés
	Senyalitzador de continuïtat del procés