



PROCÉS TRANSVERSAL

PT.10 Recursos materials i serveis

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació
Gerent/a	Consell de Govern	08/10/2021

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data aprovació
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial	08/10/2021

ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	3
4	DEFINICIONS.....	3
5	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	5
5.1	Desenvolupament	5
5.2	Publicació	10
5.3	Queixes i suggeriments	10
5.4	Revisió del procés.....	11
6	INDICADORS	11
7	EVIDÈNCIES.....	12
8	RESPONSABILITATS	14
9	FITXA RESUM.....	17
10	FLUXGRAMA.....	19
11	ANNEXOS.....	20
●	PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	20

1 FINALITAT

La finalitat del present procés és descriure la sistemàtica que s'aplica en la detecció de necessitats, planificació, adquisició, implantació i seguiment dels principals recursos materials i serveis en relació amb el desenvolupament de les titulacions oficials de Grau, Màster i Doctorat de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC).

2 ABAST

El present procés és d'aplicació a totes les unitats acadèmiques i unitats administratives i serveis de la UPC i recull la gestió centralitzada dels recursos materials i serveis, més rellevants a efectes d'aquest procés, per part de les unitats administratives i serveis dels Serveis Generals de la UPC que hi participen, amb independència de la gestió que es realitza als centres docents d'acord amb el que s'estableix al seu SGIQ.

3 NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

[Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad.](#)

[Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.](#)

Marc intern:

[Pressupost UPC](#)

[Pla Estratègic Servei de Biblioteques](#)

[Pla Estratègic TIC de la UPC \(PETIC 2021\)](#)

4 DEFINICIONS

Àrea de Cultura i Comunitat: Unitat d'administració i serveis, adscrita als Serveis Generals de la Universitat Politècnica de Catalunya que impulsa propostes de disseny de polítiques i de l'execució dels plans d'acció en l'àmbit de la responsabilitat social de la UPC (Alumni, cooperació i desenvolupament, igualtat de gènere, inclusió / discapacitat, sostenibilitat, col·laboració i innovació en la gestió,...), d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i la normativa vigent. Així mateix, impulsa les els serveis bibliotecaris de la UPC.

Àrea d'Economia: Unitat d'administració i serveis, adscrita als Serveis Generals de la Universitat Politècnica de Catalunya que planifica, supervisa i coordina l'execució, modificacions i tancament del Pressupost de la UPC, així com la concessió dels ajuts econòmics corresponents a convocatòries que recauen dins dels seu àmbit. Així mateix vetlla pel correcte desenvolupament de la contractació administrativa i impulsa les millores derivades del seguiment de la gestió econòmica.

Àrea d'Infraestructures: Unitat d'administració i serveis, adscrita als Serveis Generals de la Universitat Politècnica de Catalunya que planifica, supervisa i coordina la gestió de les infraestructures de la UPC i serveis del seu àmbit, de conformitat amb la normativa vigent, les prioritats dels òrgans de govern i les directrius de la gerència, per tal d'aconseguir el major grau d'assoliment dels objectius previstos, amb la

màxima disponibilitat dels edificis i les instal·lacions, satisfent les necessitats dels usuaris i amb el consum adequat de recursos. Tanmateix, impulsa i coordina les activitats esportives que ofereix la universitat.

Àrea TIC: Unitat d'administració i serveis, adscrita als Serveis Generals de la Universitat Politècnica de Catalunya que impulsa la transformació digital a la universitat i gestiona els serveis i equipaments informàtics per a tots els membres de la comunitat universitària (<https://espaitic.upc.edu/ca>).

Atenea: és l'entorn virtual d'aprenentatge de la UPC per tal de donar suport a la docència, ja sigui presencial o telemàtica presencial (<https://serveistic.upc.edu/ca/atenea>)

Cartera Estratègica de Projectes TIC: consisteix en un mecanisme per sol·licitar, avaluar segons uns criteris establerts i prioritzar els projectes més estratègics per a la UPC que es duren a terme durant l'any següent al que es fan les sol·licituds assegurant la transparència i visibilitat de tot el procés.

Comissions Funcionals: comissions de l'àmbit TIC que agrupen per àmbits de gestió i d'infraestructures i seguretat la gestió de la cartera de projectes (<https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/funcionament>).

Comitès de Priorització: comitès de l'àmbit TIC que realitzen la proposta de priorització de projectes sol·licitats a la comissió funcional corresponent (<https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/funcionament>).

Consell de Direcció: format per diferents òrgans unipersonals generals (vicerectors i vicerectores, el secretari o secretària general, el o la gerent i delegats i delegades del rector o rectora) i el o la cap de gabinet del rector. Assisteixen el rector o rectora en les seves funcions (<https://www.upc.edu/ca/la-upc/govern-i-representacio/consell-de-direccio>).

e-Secretaria: Portal multilingüe per als estudiants que ofereix gestions i tràmits relacionats amb l'expedient acadèmic. (https://prisma-nou.upc.edu/apl/home_estudiants.php).

Gabinet d'Innovació i Comunitat UPC: unitat d'administració i serveis que té com a funció assessorar i donar suport tècnic en l'elaboració de propostes de disseny de polítiques i de l'execució dels plans d'acció en l'àmbit de la responsabilitat social de la UPC (Alumni, cooperació i desenvolupament, igualtat de gènere, inclusió / discapacitat, sostenibilitat, col·laboració i innovació en la gestió,...), d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i la normativa vigent, amb la finalitat de fer de la UPC una comunitat compromesa socialment, preparada per abordar els canvis i connectada amb l'entorn i els seus reptes i emergir un model de treball col·laboratiu en la gestió de la Universitat.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (GPAQ) de la UPC: la missió del Gabinet consisteix en donar suport als òrgans de govern de la universitat en el disseny, implementació i seguiment dels processos de planificació i avaluació institucional, acadèmica i de qualitat d'acord amb les directrius, els objectius de la institució i la legislació i normativa vigent, amb la finalitat de garantir la millora contínua en els seus diferents àmbits d'actuació i retre comptes als grups d'interès (upc.edu/qualitat).

Recursos materials i serveis: Instal·lacions (aules docents, aules d'informàtiques, biblioteca, sales d'estudi, sala de professors, sales de reunions, despatxos, sala de doctorands, sales de presentacions, entre d'altres), equipament, material científic i les prestacions ofertes (carnet UPC, serveis TIC, serveis bibliotecaris, reprografia, restauració, neteja, vigilància..), per al desenvolupament del procés d'ensenyament- aprenentatge.

SAP EcoFin: sistema d'informació per a la gestió econòmica (financera i pressupostària) i patrimonial de la UPC s'estructura en una sèrie de mòduls funcionals que donen cobertura als processos financers (Fin) i econòmics (Eco), que es duen a terme dintre del marc de la Universitat, permetent una visió integrada de la informació dels ingressos i despeses.

Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius de la Universitat Politècnica de Catalunya: unitat d'administració i serveis adscrita a l'Àrea de Cultura i Comunitat dels Serveis Generals de la UPC que gestiona les biblioteques i els serveis bibliotecaris de la UPC, oferint el suport i els recursos bibliogràfics a la comunitat universitària per al seu desenvolupament personal i professional, i la informació i les publicacions acadèmiques que donen suport als investigadors en els diferents processos documentals i dóna suport a la gestió documental.

Servei de Contractació i Compres: unitat d'administració i serveis adscrita a l'Àrea d'Economia dels Serveis Generals de la UPC que s'encarrega de l'elaboració de tots els actes administratius que configuren la contractació administrativa i la seva formalització en l'expedient corresponent, per tal de garantir el que estableix la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes de Sector Públic, per la qual és transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives de el Parlament Europeu i de Consell 2014/23 / UE i 2014/24 / UE, de 26 de febrer de 2014.

Servei d'Economia: unitat d'administració i serveis adscrita a l'Àrea d'Economia dels Serveis Generals de la UPC que centralitza la distribució, seguiment i control de l'execució del pressupost de la UPC.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu de la UPC: és la unitat d'administració i Serveis de l'Àrea de PAS i Organització dels Serveis Generals de la UPC, que té com a missió assessorar als òrgans de govern, desenvolupar projectes, dissenyar propostes, establir instruments i metodologies de treball, en matèria de sistemes i models de gestió, d'organització i de polítiques del PAS, d'acord a les directrius dels òrgans de govern i amb la legislació vigent, per tal de garantir una estructura organitzativa eficient i eficaç, equitativa en recursos (volum i qualificació) que permeti assolir els objectius de la universitat.

Unitats acadèmiques: Són les responsables directes de dur a terme l'activitat acadèmica de la Universitat i són les següents: els centres docents (escoles i facultats), els departaments, els instituts universitaris de recerca, l'Escola de Doctorat i les que es creïn d'acord amb els Estatuts de la UPC.

Unitat d'administració i serveis: els serveis universitaris, les unitats transversals de gestió i altres unitats d'administració i serveis que figurin als Estatuts de la UPC i les que es creïn d'acord amb els Estatuts

Unitat Transversal de Gestió (UTG): unitat d'administració i serveis que s'encarrega de la gestió d'infraestructures de campus o presten serveis a diverses unitats acadèmiques o exerceixen totes dues funcions. Les UTG agrupen el PAS adscrit a diverses unitats acadèmiques en una única estructura, configurada en unitats especialitzades, que presten serveis a un conjunt d'unitats acadèmiques i usuaris ubicats en un mateix entorn territorial, amb la finalitat de facilitar el desenvolupament òptim de les activitats de docència, recerca, direcció i gestió.

5 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

5.1 Desenvolupament

El desenvolupament d'aquest procés es realitza des de la vessant de la gestió centralitzada, dels recursos materials i serveis que es descriuen, per part de les unitats d'administració i serveis dels Serveis Generals de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) d'acord amb l'estructura organitzativa dels Serveis Generals, i que tenen competència en la gestió dels recursos materials i serveis més rellevants que donen suport al correcte desenvolupament dels programes formatius de la UPC.

Aquest document abasta els recursos econòmics, els recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència i els serveis de les concessions i serveis (reprografia, restauració, neteja, seguretat,...).

5.1.1 Recursos econòmics

Els recursos econòmics de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) es recullen al Pressupost de la UPC, que s'aprova anualment per la Comissió d'Economia i d'Infraestructures (EV02.PT.10), pel Consell de Govern (EV03.PT.10) i pel Consell Social (EV04.PT.10) de la universitat, que conté la previsió pressupostària dels ingressos i despeses anuals de la universitat.

En relació al *capítol 2. Despeses de béns corrents i serveis* del Pressupost de la UPC, aquí hi ha inclosa la partida del pressupost descentralitzat de funcionament per a les unitats acadèmiques. El Gabinet d'Avaluació, Planificació i Qualitat (GPAQ) de la universitat, és la unitat d'administració i serveis dels Serveis Generals de la universitat que s'encarrega de fer el seu càlcul per a totes les unitats acadèmiques.

El càlcul es realitza en base a indicadors previstos per a cada tipologia d'unitat acadèmica ([Veure Pressupost UPC, punt 6](#)). Un cop realitzat, el GPAQ trasllada el resultat a les corresponents unitats acadèmiques per a la seva esmena o validació (EV01.PT.10). Posteriorment a la validació s'aplica el Model per a la distribució del cap. 2 descentralitzat previst a la universitat i el resultat es comunica al/a la gerent i als directors/degans o a les directores/deganades de les unitats acadèmiques.

Tanmateix, el descrit anteriorment en referència al *capítol 2. Despeses de béns corrents i serveis* s'aplica a les unitats transversals de gestió que donen el suport administratiu i de gestió als diferents campus de la universitat.

La informació final s'incorpora al Pressupost de la UPC, que un cop aprovat pels òrgans de govern de la universitat, és el Servei d'Economia (unitat d'administració i serveis dels Serveis Generals adscrita a l'Àrea d'Economia) qui s'encarrega de dur a terme la incorporació del pressupost corresponent al Capítol 2 descentralitzat de funcionament. Per a les diferents convocatòries relacionades amb l'àmbit de la docència, quan aquestes es van resolent durant l'exercici, el Servei d'Economia fa els trasllats de pressupost a les unitats gestores per a què siguin gestionats, d'acord al [Pressupost anual aprovat](#) i al [Manual de Gestió Econòmica de la UPC](#), des del sistema d'informació per a la gestió econòmica "SAP Ecofin".

El Servei de Contractació Administrativa i Compres és la unitat d'administració i serveis dels Serveis Generals adscrita a l'Àrea d'Economia que presta [serveis](#) basats en l'activitat derivada de la contractació administrativa i les compres de la Universitat, coordinant el procés, aplicant la normativa vigent en aquest àmbit i donant assessorament als responsables administratius i de gestió de les unitats transversals de gestió, que donen el suport administratiu i de gestió als diferents campus de la universitat, així com a les unitats d'administració i serveis que així ho requereixin.

La universitat posa a disposició dels gestors encarregats i de les gestores encarregades de l'adquisició de béns i serveis relatius a material d'oficina, equipament informàtic i audiovisual, equipament per departaments, laboratoris i biblioteques, una [Guia de Compres](#) que dona tota la informació necessària dels proveïdors homologats de la UPC per tal de facilitar unes contractacions àgils i eficients.

El seguiment de l'execució del Pressupost i el seu tancament es presenta als òrgans de govern de la UPC per a la seva aprovació (EV02.PT.10), (EV03.PT.10) i (EV04.PT.10).

5.1.2 Recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència

Al llarg d'aquest punt es descriuen les fases de la gestió dels recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.

5.1.2.1 Recursos tecnològics: els serveis TIC es donen de forma transversal a la comunitat universitària en els àmbits de docència, recerca i gestió, garantint la seva continuïtat i facilitant



la seva evolució. Els serveis (<https://espaitic.upc.edu/ca/governanca/organitzacio/organitzacio-area-tic-upc>) es desenvolupen a través de projectes globals i compartits, tenint en compte les necessitats de tots els actors des de l'inici i garantint el desenvolupament exitós dels projectes. L'Àrea TIC dels Serveis Generals de la UPC presta els serveis de manera coordinada amb les unitats que donen el suport TIC als diferents campus de la UPC d'acord amb el que estableix el SGIQ de la unitat acadèmica corresponent. Aquestes unitats de suport TIC estan adscrites a la unitat transversal de gestió corresponent, i es coordinen amb l'Àrea TIC.

Així mateix, les adquisicions d'equipament hardware i software per a l'activitat docent estan centralitzades en la Direcció TIC dels Serveis Generals de la UPC, que gestiona les inversions en equipaments informàtics a través de convocatòries de renovació d'equipament TIC (EV05.PT.10) que s'aproven pels òrgans de govern de la universitat.

La gestió dels serveis s'agrupen d'acord amb l'estructura d'àmbits establerta per l'Àrea TIC (<https://espaitic.upc.edu/ca/governanca/governanca>).

En relació al suport TIC a la docència, la universitat disposa d'un sistema d'aules virtuals (ATENEA) [d'accés a les assignatures](#) i [a la realització d'exàmens](#), així com [als treballs finals d'estudis](#), i [platform to help doctoral \(PhD\)](#). Així mateix, l'estudiantat disposa del [portal e-secretaria](#) que esdevé el canal per a la realització dels tràmits relacionats amb el seu expedient acadèmic i consulta de l'activitat derivada d'aquest.

Identificació necessitats

L'Àrea TIC identifica les necessitats a través del [Sistema de tiqueting](#) i dels gestors i gestores TIC de referència que les reporten a les Comissions funcionals corresponents.

Planificació

Les necessitats identificades que puguin generar un nou projecte s'elevan a la Comissió funcional de l'àmbit corresponent per a sol·licitar la participació en la convocatòria de la Cartera Estratègica de Projectes TIC (EV06.PT.10).

La Direcció de l'Àrea TIC juntament amb el/la Vicerector/a competent en matèria d'estratègia digital, un cop rebudes les sol·licituds (les sol·licituds corresponen a tots els àmbits de gestió de la UPC) (EV07.PT.10) a la convocatòria de la Cartera Estratègica de Projectes TIC fa la proposta de prioritització (EV08.PT.10) dels projectes que seran inclosos a la Cartera.

Aquesta proposta és revisada per la Comissió Funcional corresponent a cada àmbit que l'eleva al Comitè de Priorització per a la seva revisió i validació. Posteriorment, aquesta proposta es valida pel Consell de Direcció qui determina si l'ordre de prioritització establert és satisfactori, si així ho estima, modifica l'ordre proposat. Finalment, aprova la Cartera Estratègica de Projectes TIC (EV09.PT.10) amb els projectes que s'executaran el proper any.

Els [criteris de prioritització](#) tindran en compte, en línies generals:

- L'alineació amb els objectius de la planificació estratègica.
- Assignació econòmica a través de les partides pressupostàries assignades a l'Àrea TIC per a la seva gestió que figuren al Pressupost anual de la UPC que s'aprova pel Consell

de Govern i Consell Social de la UPC (Veure punt 3. Normatives/Referències, Marc intern).

- Els recursos humans.

Seguiment

La Comissió Funcional de l'àmbit corresponent és l'encarregada del seguiment dels projectes que hagin estat prioritzats, reportant a la Comissió de Priorització corresponent i aquesta a la COTETIC. Finalment, s'informa al Consell de Direcció de la Universitat.

Per altra banda, l'Àrea TIC juntament amb les unitats d'administració i serveis que la formen fa el seguiment del Pla estratègic corresponent mitjançant l'avaluació dels resultats i indicadors que es recull a la [Memòria](#) (EV10.PT.10).

5.1.2.2 Serveis de suport d'informació a la docència: el Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius (SBPA) és la unitat d'administració i serveis adscrita a l'Àrea de Cultura i Comunitat dels Serveis Generals encarregada de la prestació dels serveis de suport d'informació a la docència.

Està integrat per 12 biblioteques situades als diferents campus de la Universitat i 2 oficines: l'Oficina de Publicacions Acadèmiques Digitals. Iniciativa Digital Politècnica (IDP) i l'Oficina de Documentació i Arxius (ODA).

Les 12 biblioteques ocupen 21.540 m² i posen a l'abast dels usuaris 3.458 places de lectura i 100 sales de treball en grup amb 635 places.

El Catàleg de les biblioteques de la UPC dona accés a milers de volums físics, col·leccions de revistes en paper i documents en suport electrònic (<https://biblioteca.upc.edu/coneix#principals-dades-estadistiques>)

Bibliotècnica, la biblioteca digital de la UPC, (<https://biblioteca.upc.edu/>) és el portal que recull totes les col·leccions i serveis que ofereixen les biblioteques.

El SBPA també és responsable de diversos sistemes d'informació institucional com són UPCommons (<https://upcommons.upc.edu/>), el dipòsit institucional de la UPC, que fa visibles més de les publicacions generades per la pròpia Universitat (treballs acadèmics, articles, tesis, projectes) o el portal FUTUR (<https://futur.upc.edu/>) que ofereix, d'una banda, informació acadèmica dels investigadors (professors, investigadors, personal de suport a la recerca i investigadors en formació) i, per l'altra, accés a la producció científico-tècnica introduïda a DRAC, el Descriptor de la Recerca Acadèmica.

El Servei també és responsable del portal Aprèn (<https://apren.upc.edu/>) que recull els materials docents que elabora el professorat de la Universitat com a eina de suport a la seva activitat docent i de GEOCOMMONS, el portal de geolocalització de la producció acadèmica de la UPC (<http://geocommons.upc.edu/>).

Així mateix, el SBPA informa dels serveis que ofereix a l'estudiantat, al personal docent i investigador i al personal investigador a través del portal [Bibliotècnica](#).

Iniciativa Digital Politècnica, l'Oficina de Publicacions Acadèmiques de la UPC, dona suport a l'edició de llibres acadèmics (col·leccions UPCGrau i UPCPostgrau) i a la creació de continguts digitals de suport a la docència i a la recerca. També dona suport a la gestió editorial de les revistes editades a la Universitat (<http://revistes.upc.edu>).

Identificació necessitats

El Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius (SBPA) realitza la identificació de necessitats bàsicament a través d'enquestes periòdiques (EV11.PT.10) als estudiants, enquestes específiques als estudiants de doctorat i enquestes periòdiques i entrevistes aleatòries al PDI (EV12.PT.10). A més es realitzen trobades informals per copsar les necessitats dels usuaris. També a través del seguiment de la seva planificació estratègica.

Planificació

L'SBPA té definits els seus objectius de treball mitjançant [plans estratègics](#) (EV13.PT.10) en els quals es descriuen les accions que s'han de portar a terme de forma conjunta, amb les biblioteques. Els plans estratègics fan referència també a l'adquisició de recursos materials i implantació de serveis.

A partir dels plans estratègics s'estableixen els objectius anuals. La seva descripció i el seu grau d'assoliment es troben disponibles a Bibliotècnica.

Les accions contingudes a la planificació estratègica, d'acord amb els seus eixos, tenen una assignació econòmica a través de les partides pressupostàries finalistes: - capítol II "Despeses de béns corrents i serveis", capítol IV "Transferències corrents" i capítol VI "Inversions" incloses en el Pressupost de la UPC que s'aprova pels òrgans de govern de la universitat (EV02.PT.01), (EV03.PT.10) i (EV04.PT.10).

Seguiment

Cada any, l'SBPA, fa el seguiment del Pla estratègic avaluant els resultats i projectes desenvolupats a partir d'indicadors, analitzant l'assoliment dels objectius establerts i especificant les accions de millora a desenvolupar. També mitjançant la memòria anual de l'SBPA, que inclou una Memòria de dades estadístiques, i les memòries de cadascuna de les biblioteques (EV14.PT.10).

Les dades de l'SBPA també es difonen en el marc de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas) i del CSUC (Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya).

Des de l'any 1998, l'SBPA disposa d'una [Intranet](#), d'accés restringit, que recull tots els documents de gestió, procediments, processos i manuals del Servei.

5.1.2.3 Serveis de les concessions i serveis: l'Àrea d'Infraestructures dels Serveis Generals de la universitat és la unitat d'administració i serveis que vetlla pel correcte funcionament de les activitats desenvolupades per les empreses adjudicatàries de les concessions (de restauració, residències universitàries, pàrquings, ...) i dels serveis (seguretat, neteja, reprografia, ...) en coordinació amb els i les responsables de les unitats amb aquesta competència adscrites a les unitats transversals de gestió (UTG's) que donen suport administratiu i de gestió als diferents campus de la UPC.

L'Àrea d'Infraestructures participa en la contractació, administració de les concessions i dels serveis tot elaborant els plecs tècnics corresponents a la licitació. Un cop adjudicat el contracte, fa el seu seguiment tenint en compte la informació dels/de les responsables corresponents de les UTG's que reporten les incidències rellevants o millores a tenir en compte en el desenvolupament

de l'activitat diària de les empreses adjudicatàries. Qualsevol proposta de canvi en les condicions del contracte requereix l'autorització de l'Àrea d'Infraestructures.

Així mateix, l'Àrea d'Infraestructures duu a terme el control econòmic dels contractes corresponents als serveis, així com les despeses associades a qualsevol activitat extraordinària no contemplada en el contracte.

5.2 Publicació

Recursos econòmics: el Servei d'Economia publica el Pressupost a la [seva pàgina web](#) i en tramita la publicació de l'aprovació al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC). El/la secretari/ària general de la UPC publica els acords de l'aprovació, modificacions i tancament a plataforma.govern.upc.edu.

Recursos tecnològics: L'Àrea TIC difon les accions realitzades envers la Cartera de projectes així com la rendició de comptes mitjançant [el seu web](#), [la Memòria](#) i altres mitjans institucionals, tot garantint que sigui accessible a tots els grups d'interès.

Serveis de suport d'informació a la docència: El Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius difon les accions realitzades a la comunitat UPC mitjançant el web institucional de la UPC (<https://www.upc.edu/ca>) i altres mitjans institucionals, així com a través del portal Bibliotècnica (<https://biblioteca.upc.edu>).

A més, utilitza altres mitjans de comunicació com els Butlletins (<https://biblioteca.upc.edu/coneix/informacions-biblioteques>) d'informació o les xarxes socials per fer arribar a la comunitat totes les novetats i la informació del seu interès.

Serveis de les concessions i serveis: El Servei de Contractació i Compres publica tots els contractes que es tramiten a la UPC es fan públics a la [Plataforma de Serveis de Contractació Pública \(PSCP\)](#) de la Generalitat (perfil del contractant) i al [Registre Públic de Contractes](#).

5.3 Queixes i suggeriments

Cadascuna de les unitats d'administració i serveis que intervenen en aquest procés tenen definit un canal per rebre les queixes (EV15.PT.10) i suggeriments (EV16.PT.10) vinculats a aquest procés.

El Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC disposa del canal: info.gpag@upc.edu

El Servei d'Economia disposa [d'un sistema de tiqueting](#) per a les unitats de la UPC.

El Servei de Contractació Administrativa i Compres diposa d'un [sistema de contacte](#).

En el cas de l'Àrea TIC disposa d'un servei d'atenció a l'usuari ATIC és el [punt únic de contacte que la UPC](#) ofereix per donar suport en l'ús dels serveis TIC globals de la UPC.

En el cas de l'SBPA té un sistema de tiqueting que les recull i les resol al qual es pot accedir a través de la seva web (<https://biblioteca.upc.edu>) o enviant un missatge a l'adreça de correu electrònic general del Servei (info.biblioteques@upc.edu).

L'Àrea de Infraestructures disposa d'un [sistema de contacte](#).

Si es rep algun suggeriment, els responsables gestors responen agraït el suggeriment, el recullen i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. Si l'impacte del suggeriment és menor o només té utilitat si s'implanta immediatament, els responsables gestors el poden portar a terme sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment, s'informa a la persona que hagi fet el suggeriment de si s'ha portat a terme o no i es justifiquen els motius.



Si es rep una queixa, els responsables gestors recullen la queixa i donaran suport al responsable del procés quan l'analitzi a l'informe d'avaluació del procés. Si l'impacte de la queixa és menor o només té utilitat si es resol immediatament, els responsables gestors la poden respondre sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment, s'informa a la persona que hagi fet la queixa de si s'ha portat a terme o no algun canvi i es justifiquen els motius.

5.4 Revisió del procés

Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb el suport de les unitats d'administratives i de gestió que hi participen i amb el suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, avaluació de la seva efectivitat i elaboració de l'informe d'avaluació de funcionament del procés (EV17.PT.10) segons la plantilla de l'Annex 1. Això es fa tenint en compte:

- Els indicadors establerts
- Les modificacions de la normativa vigent
- Les publicacions de legislació o reglamentació nova, tant interna com externa, que afecta el procés
- Queixes i suggeriments rebuts per part dels agents implicats en aquest procés als canals establerts al punt 5.3.
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del procés de Revisió i millora del seu SGIQ, i que queden recollides en l'informe de revisió d'aquest procés (Veure annex 1).

A la revisió del procés també s'analitzen els possibles canvis que es puguin donar en qualsevol moment de l'any en el context extern o intern.

Un cop elaborat l'informe de revisió del procés (EV17.PT.10), el GPAQ el fa arribar al/a la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació i es procedeix segons el procés PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC.

6 INDICADORS

Codi indicador	Nom	Descripció	Enllaç a resultats dels indicadors
IN01.PT.10	Sol·licituds convocatòria Cartera de Projectes TIC	Nombre sol·licituds convocatòria Cartera de Projectes TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/
IN02.PT.10	Sol·licituds prioritzades Cartera de Projectes TIC	Nombre projectes prioritzats Cartera de Projectes TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/

IN03.PT.10	Satisfacció de l'estudiantat	Grau de satisfacció de les biblioteques per part de l'estudiantat.	https://bibliotecnica.upc.edu/oneix#enquestes-satisfaccio
IN04.PT.10	Hores de formació impartides	Nombre d'hores de formació impartides per l'SBPA a l'estudiantat en relació amb el nombre d'estudiantat.	Memòria d'actuacions de l'SBPA
IN05.PT.10	Recursos electrònics	Nombre de recursos electrònics (revistes, llibres, bases de dades) en relació amb l'estudiantat i professorat.	Memòria d'actuacions de l'SBPA
IN06.PT.10	Articles i e-prints dipositats a UPCommons	Nombre d'articles i e-prints dipositats a UPCommons, el repositori institucional de la UPC, en relació amb el PDI.	Memòria d'actuacions de l'SBPA

7 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT.10 Validacions indicadors unitats acadèmiques	GPAQ	Repositori institucional	Permanent
EV02.PT.10 Acords Comissió d'Economia i Infraestructures	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV03.PT.10 Acords Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV04.PT.10 Acords Consell Social	Gabinet Consell Social	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV05.PT.10 Convocatòries de renovació equipament TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/serveistic/convocatories	Permanent
EV06.PT.10 Convocatòria Cartera Estratègica Projectes TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/	Permanent



EV07.PT.10 Sol·licituds Convocatòria Cartera Estratègica Projectes TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/	Permanent
EV08.PT.10 Priorització Sol·licituds Convocatòria Cartera Estratègica Projectes TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/	Permanent
EV09.PT.10 Cartera Estratègica Projectes TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/	Permanent
EV10.PT.10 Memòria	Àrea TIC	https://www.upc.edu/memoria/ca/la-upc/sistemes-dinformacio-tic	Permanent
EV11.PT.10 Enquestes periòdiques SBPA a l'estudiantat	SBPA	Repositori institucional	Conservació dels resultats. Eliminació de les enquestes
EV12.PT.10 Enquestes periòdiques SBPA al PDI	SBPA	Repositori institucional	Conservació dels resultats. Eliminació de les enquestes
EV13.PT.10 Pla Estratègic SBPA	SBPA	https://upcommons.upc.edu/handle/2117/80034	Permanent
EV14.PT.10 Memòries SBPA	SBPA	https://upcommons.upc.edu/handle/2117/20721	Permanent
EV15.PT.10 Queixes EV16.PT.10 Suggeriments	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat	info.gpaq@upc.edu	5 anys
	Servei d'Economia	sistema de tiqueting	
	Servei de Contractació Administrativa i Compres	sistema de contacte	
	Àrea TIC	punt únic de contacte	
	SBPA	Sistema de tiqueting	



		info.biblioteques@upc.edu	
EV17.PT.10 Informe d'avaluació de funcionament del procés	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat Àrea TIC SBPA	Repositori institucional	Permanent

8 RESPONSABILITATS

Propietari/s del procés: Gerent

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament dels recursos econòmics, i els Serveis de les concessions i serveis.
- Presentar el Pressupost als òrgans de govern corresponents.
- El propietari del procés amb el suport de les unitats d'administració i serveis implicades e el procés i amb del suport del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, ha de revisar el bon funcionament del mateix i implantar-hi, si escau, propostes de millora. En el cas que el procés sigui objecte de modificació o actualització hauran de realitzar les actualitzacions i comunicacions corresponents als agents implicats en el mateix. Han d'elaborar l'informe d'avaluació del funcionament del procés, tenint en compte, entre d'altres, les queixes i suggeriments rebuts.

Altres agents implicats:

Vicerector/a competent en matèria d'estratègia digital

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament dels recursos tecnològics.
- Aprovar la cartera de projectes TIC, conjuntament amb el Consell de Direcció.
- Presentar la memòria als òrgans de govern corresponents.

Vicerector/a competent en matèria de Docència i Estudiantat

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament dels serveis de suport d'informació a la docència.
- Presentar la memòria als òrgans de govern corresponents.

Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (Responsible Gestor)

- Dur a terme el càlcul del *Cap. 2 Despeses de béns corrents i serveis*.
- Aplicar el model vigent per a la distribució del *Cap. 2 Despeses de béns corrents i serveis*.
- Coordinar la validació de la distribució del *Cap. 2* de les unitats acadèmiques i unitats transversals de gestió.



- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades al càlcul *del Cap. 2 Despeses de béns corrents i serveis*.
- Fer arribar l'informe de revisió del procés al la Vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Servei d'Economia (Responsable Gestor)

- Dur a terme la incorporació del pressupost corresponent al Capítol 2 descentralitzat de funcionament i de les diferents convocatòries relacionades amb l'àmbit de la docència, a les unitats gestores per a què siguin gestionats.

Servei de Contractació Administrativa i Compres (Responsable Gestor)

- Coordinar la contractació administrativa, aplicant la normativa vigent en aquest àmbit i donar assessorament als responsables administratius i de gestió de les unitats transversals de gestió, que donen el suport administratiu i de gestió als diferents campus de la universitat, així com a les unitats d'administració i serveis que així ho requereixin

Àrea TIC (Responsable Gestor)

- Planificar, coordinar i fer el seguiment dels recursos tecnològics.
- Planificar, gestionar i implantar serveis basats en TIC que es presten de forma transversal a la comunitat universitària en els àmbits de docència, recerca i gestió.
- Desenvolupar, mantenir i evolucionar Solucions TIC i Sistemes d'Informació eficients i integrats per digitalitzar els processos de negoci de la universitat. Desenvolupar les activitats del catàleg en coordinació amb les unitats acadèmiques.
- Elaborar i publicar la Memòria.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades als recursos tecnològics.

Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius (Responsable Gestor)

- Planificar, coordinar i fer el seguiment dels serveis de suport d'informació a la docència.
- Elaborar i publicar la Memòria.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades als serveis de suport d'informació a la docència.

Àrea d'Infraestructures (Responsable Gestor)

- Vetllar pel correcte funcionament de les activitats desenvolupades per les empreses adjudicatàries de les concessions (de restauració, residències universitàries, pàrquings, ...) i dels serveis (seguretat, higiene, reprografia, ...) en coordinació amb els i les responsables de les unitats amb aquesta competència adscrites a les unitats transversals de gestió (UTG's) que donen suport administratiu i de gestió als diferents campus de la UPC.

Consell de Direcció

- Validar la proposta de prioritització presentada pels Comitès de Priorització envers la Cartera de Projectes TIC.



Comissió d'Economia i Infraestructures

- Aprovar el Pressupost, les modificacions i tancament, i elevar-lo a l'aprovació del Consell de Govern.

Consell de Govern

- Aprovar el Pressupost, les modificacions i tancament, i elevar-lo a l'aprovació del Consell Social.

Consell Social

- Aprovar el Pressupost, les modificacions i tancament.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu:

- Donar suport al/a la propietari/propietària del procés en la revisió del funcionament del mateix, així com en l'elaboració de l'informe d'avaluació i si s'escau, en l'actualització del procés.
- Fer arribar l'informe així com, si s'escau, la nova versió del procés al GPAQ.

Vicerector/a competent en matèria de qualitat:

- Validar l'informe de revisió del procés, un cop validat implica l'aprovació dels canvis en el procés.



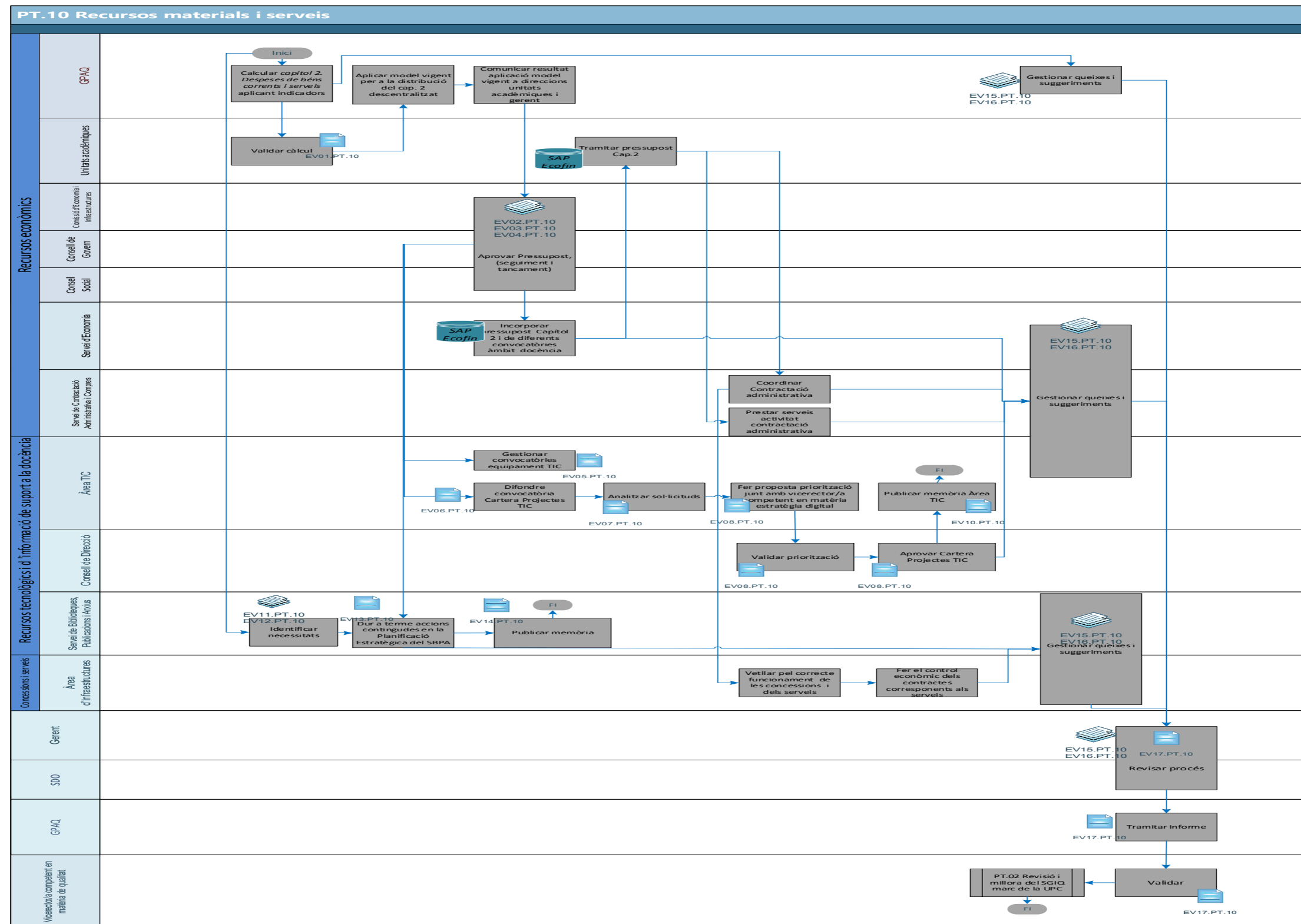
9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Gerent
RESPONSABLE GESTOR		Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat Servei d'Economia Servei de Contractació Administrativa i Compres Àrea TIC Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius Àrea d'Infraestructures
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS) Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals descrits al punt 5.3 d'aquest document. Administracions i societat en general: A través del Consell Social de la UPC
	RENDICIÓ DE COMPTES	Els resultats dels recursos econòmics, tecnològics, dels serveis de suport d'informació, i serveis de concessions i serveis són informats a diferents comissions del Consell de Govern i al Consell de Govern de la UPC. Tanmateix la informació més rellevant es publica a la Memòria de la UPC. De cara a retre comptes a la societat, també hi ha resultats que es publiquen a través del portal de Dades Estadístiques i de Gestió de la UPC
MECANISMES PRESA DE DECISIONS		Els mecanismes per a la presa de decisions i responsabilitats són detallats als apartats 5.1 i 8 d'aquest document. A continuació es relacionen els càrrecs i òrgans que tenen responsabilitat en la presa de decisions: - Vicerector/a competent en matèria d'estratègia digital. - Vicerector/a competent en matèria de docència i estudiantat. - Consell de Direcció.



	<ul style="list-style-type: none">- Gerent.- Comissió d'Economia i Infraestructures.- Consell de Govern.- Consell Social.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ	El propietari del procés, conjuntament amb les unitats d'administració i serveis implicades, analitzen i elaboren la informació relativa a la informació pública i rendició de comptes (Veure apartat 6 d'aquest document) així com els canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA	Anualment, el propietari del procés amb el suport dels responsables gestors i del Servei de Desenvolupament Organitzatiu, s'encarreguen de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document El seguiment, revisió i millora es recull al punt 5.4 del procés.

10 FLUXGRAMA



11 ANNEXOS

● PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DEL FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés															
Nom i codi del procés objecte de la revisió:															
Data de la revisió:															
Nom del responsable del procés i de la revisió:															
Versió i data en el moment de la revisió:															
Pregunta	Si	No	Comentari (explicar breument l’incompliment o la incidència detectada / rebuda)												
S’ha detectat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?															
S’ha detectat algun canvi en els grups d’interès/agents implicats en el procés i/o agents d’interès?															
S’han generat i arxivat/registrat correctament totes les evidències del procés? Es detecta la necessitat de registrar noves evidències (Si és així, cal indicar-les)?															
S’han recollit els indicadors del procés en cas d’haver-ne? Els valors han sigut adequats (si no ho són, cal indicar-ho i afegir proposta de millora)? Es recomana fer servir una taula, com la proposada.			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Codi i nom de l’indicador</th> <th>Valor assolit</th> <th>Adequat / no adequat</th> <th>Codi de la proposta de millora (Si no adequat)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Codi i nom de l’indicador	Valor assolit	Adequat / no adequat	Codi de la proposta de millora (Si no adequat)								
Codi i nom de l’indicador	Valor assolit	Adequat / no adequat	Codi de la proposta de millora (Si no adequat)												

S'han incorporat indicadors nous al procés?			
S'han rebut queixes o suggeriments del procés per part d'algun grup d'interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora al respecte i, si es fa, indica quines.			
S'han rebut propostes de millora per part d'alguna unitat acadèmica com a resultat de la revisió i millora del seu SGIQ? En cas que si, indiqueu la proposta de millora i justifiqueu si s'incorpora al procés o no.			
El procés segueix essent adequat per aconseguir amb el seu objectiu			
Altres (especificar)			
S'han implantat les anteriors modificacions del procés que van ser aprovades per l'òrgan corresponent? (En cas que no, especificar els motius)			
Avalua la idoneïtat de les modificacions fetes amb anterioritat			
<p>Propostes de millora/modificació (PM)</p> <p>Cal utilitzar com a codi PM.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.</p>	<p>Breu descripció de la proposta</p> <p>Cal especificar per a cada proposta: Processos implicats, Implica la modificació del procés, Diagnòstic, Objectius que es volen assolir, Accions proposades Prioritat, Responsable, Termini: curs xxxx-xxxx, Iniciat: (Sí/No)</p>		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none"> - Processos implicats: - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: 		



	<ul style="list-style-type: none">- Objectius que es volen assolir:- Accions proposades:- Prioritat:- Responsable:- Termini:- Estat: