



PROCÉS TRANSVERSAL

PT 10 Recursos materials i serveis

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Gerent/a	Consell de Govern	28/10/2025

RESUM DE REVISIONS		
Versió	Descripció	Data
V0	Versió preliminar revisada pel Comitè de Qualitat	03/02/2021
V1	Versió inicial validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	28/09/2021 8/10/2021
V2	Versió revisada d'acord amb les directrius de l'informe de visita prèvia del Comitè d'Avaluació Externa d'AQU i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada pel Consell de Govern	21/02/2022 22/02/2022
V3	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	27/11/2023 19/12/2023
V4	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	15/11/2024 17/12/2024
V5	Versió revisada d'acord amb el PT 02 de Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC i validada pel Comitè de Qualitat Aprovada per Consell de Govern	8/10/2025 28/10/2025



ÍNDEX

1	FINALITAT	3
2	ABAST	3
3	DEFINICIONS.....	3
4	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
	4.1 Queixes i suggeriments	7
	4.2 Revisió del procés	7
5	INDICADORS	8
6	EVIDÈNCIES.....	10
7	RESPONSABILITATS	11
8	NORMATIVES / REFERÈNCIES.....	13
9	FITXA RESUM.....	15
10	FLUXGRAMA.....	16
11	ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DEL PROCÉS” ERROR!	NO S’HA DEFINIT EL MARCADOR.

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 d'administració i serveis de la UPC i recull la gestió centralitzada dels recursos materials i serveis.

3 DEFINICIONS

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

4 DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

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...).

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.PT10), pel Consell de Govern (EV03.PT10) i pel Consell Social (EV04.PT10) de la universitat, que conté la previsió pressupostària dels ingressos i despeses anuals de la universitat.

El Gabinet d'Avaluació, Planificació i Qualitat (GPAQ) dona suport en aquesta tasca mitjançant el càlcul del *Cap. 2 Despeses de béns corrents i serveis*. El GPAQ aplica el model vigent per a la distribució del *Cap. 2* i coordina la validació de la distribució per les unitats acadèmiques i unitats transversals de gestió (EV01.PT10).

El Servei d'Economia incorpora el pressupost, incloent el corresponent al Capítol 2 descentralitzat de funcionament, en el sistema d'informació per a la gestió econòmica "SAP Ecofin". Per a les diferents convocatòries relacionades amb els diferents àmbits de la universitat, quan aquestes es van resolent durant l'exercici, el Servei d'Economia fa els trasllats de pressupost a les unitats gestores per a què sigui gestionat, d'acord amb el [Pressupost anual aprovat](#), que inclou les Bases d'Execució del Pressupost i les seves modificacions.

Les modificacions del Pressupost i el seu tancament es presenten als òrgans de govern de la UPC per a la seva aprovació (EV02.PT10), (EV03.PT10) i (EV04.PT10).

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 d'obres, serveis i subministraments necessaris per a la Universitat, coordinant el procés, aplicant la normativa vigent en aquest àmbit i donant assessorament i formació 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 inclou tota la informació necessària per a la contractació a través dels proveïdors homologats de la UPC, per tal de facilitar unes contractacions àgils i eficients.

Recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència

La universitat ofereix serveis TIC a la comunitat universitària en els àmbits de la docència, recerca i gestió. Aquests serveis es gestionen de manera coordinada entre l'Àrea TIC de Serveis Generals i els Serveis TIC vinculats a les diferents Unitats Transversals de Gestió (UTG). Mentre que l'Àrea TIC s'encarrega dels sistemes informàtics i serveis de caràcter corporatiu i transversal per a tota la universitat, els Serveis TIC de les UTG estan especialitzats en atendre les necessitats específiques de cada unitat acadèmica, oferint suport especialitzat i de proximitat a l'usuari final, tot això d'acord amb el Sistema de Garantia Interna de Qualitat (SGIQ) de cada unitat acadèmica implicada.

Atenent a aquesta organització, els **serveis TIC corporatius** per la docència, estan formats per:

- Campus Virtual "Atenea", entorn d'aprenentatge virtual que dona suport a la docència presencial. En aquest espai, els professors disposen d'aules virtuals per a les seves assignatures, on ofereixen als estudiants materials didàctics, enunciats de problemes pràctics, exercicis, exemples d'exàmens, i altres recursos.

Anualment, es revisen les necessitats relatives al campus Atenea afegint noves eines tecnològiques. La direcció del ICE (Institut de Ciències de l'Educació) és el responsable de la detecció i implementació de propostes de millora.

- "Atenea TFE" per la gestió dels treballs de fi d'estudis, de grau o de màster, en el moment del seu lliurament.
- "Phedra" aplicatiu web de gestió dels estudis de Doctorat a la UPC que permet portar a terme les diferents gestions relatives als estudis de Doctorat.
- "SegavaCCE" aplicatiu pel seguiment i avaluació de pràctiques externes dels estudiants de la UPC. Amb aquesta eina es gestiona el procés de recollida de la informació necessària que han d'aportar les entitats col·laboradores, els estudiants de la UPC i el professorat que tutoritza les pràctiques externes.
- "Horaris UPC", aplicació web que permet crear, proposar publicar i consultar horaris acadèmics i exàmens dels graus i màsters oferts pels centres. Incorpora un Visor d'horaris per poder consultar els horaris de classe publicats pel curs/quadrimestre actual i simular els de la propera matrícula.
- "APP UPC", aplicació mòbil que ofereix informació i recursos pràctics per al dia a dia dels diferents col·lectius que integren la comunitat UPC (Estudiantat, PDI i PAS de la UPC)
- Portal "e-Secretaria" orientat a l'estudiant, és el canal per a la realització dels tràmits relacionats amb el seu expedient acadèmic i consulta de l'activitat derivada d'aquest.
- Connexió sense fils mitjançant Eduroam (Wifi)
- Servei de producció audiovisual per a l'elaboració de material docent

La identificació de necessitats, evolució i manteniment dels serveis TIC corporatius es basa en un model de governança que prioritza els projectes i inversions amb visió estratègica mitjançant una Cartera Estratègica de Projectes TIC (EV06.PT10).

El procés de la Cartera de Projectes TIC estableix com s'identifiquen i recullen les necessitats de les diferents unitats i serveis de la UPC, mitjançant les figures dels gestors/es TIC de referència, que les canalitzen a les Comissions Funcionals. Aquestes comissions, organitzades per àmbits, proposen nous projectes o millores en els serveis TIC. La Direcció de l'Àrea TIC i el vicerector d'estratègia digital reben les sol·licituds (EV07.PT10) i proposen una prioritització dels projectes, que és validada pel Consell de Direcció.

Els projectes aprovats es publiquen per a la seva execució l'any següent (EV08.PT10), seguint criteris com l'alineació amb els objectius estratègics, el pressupost assignat, i els recursos humans disponibles.

Les necessitats de **recursos i equipament informàtic** associats a aules, laboratoris, tallers i altres espais docents es detecten a nivell dels Centres de la Universitat. La Direcció del Centre vehicula aquestes demandes mitjançant **convocatòries específiques de renovació d'equipament TIC** i inversions de suport a l'activitat acadèmica de graus i màsters universitaris (EV05.PT10), que són aprovades pels òrgans de govern de la universitat.

El procés de compra es centralitza en la Direcció de l'Àrea TIC en el cas de l'equipament per a les aules informàtiques i la xarxa sense fils. També es gestiona de forma centralitzada el procediment d'assignació i compra si s'escau, d'equips informàtics corporatius pel personal permanent (PTGAS i PDI) de la universitat

Per altra banda, l'Àrea TIC juntament amb les unitats d'administració i serveis que la formen fan el seguiment del Pla estratègic corresponent mitjançant l'avaluació dels resultats i indicadors que es recull a la Memòria (EV09.PT10).

Serveis de suport d'informació a la docència

El Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius (SBPA) és la unitat d'administració i serveis encarregada de la prestació dels serveis de suport d'informació a la docència i la recerca dels diferents centres docents de la Universitat.

Està integrat per [12 biblioteques](#) situades als diferents campus de la Universitat, els Serveis Generals de Biblioteques 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 21.188 m² i posen a l'abast dels usuaris 3.221 places de lectura i 98 sales de treball en grup.

El [Catàleg de les biblioteques de la UPC \(DiscoveryUPC\)](#) dona accés a milers de volums físics, col·leccions de revistes en paper i documents en suport electrònic subscrits per la Universitat.

[Bibliotècnica, la biblioteca digital de la UPC](#), és el portal que recull totes les col·leccions i serveis que ofereixen les biblioteques segmentats per tipologia d'usuaris: estudiantat, professorat, investigadors, doctorands, etc.

L'SBPA també és responsable d'altres sistemes d'informació institucional com són [UPCommons](#), el dipòsit institucional de la UPC, que fa visibles les publicacions generades per la mateixa Universitat: treballs acadèmics, articles, reports de recerca, tesis, congressos, etc.) o de [GEOCommons](#), el portal de geolocalització de la producció acadèmica de la UPC.

El portal [FUTUR](#) 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 científicotècnica introduïda a DRAC, el Descriptor de la Recerca Acadèmica.

El Servei també és responsable del portal [Aprèn](#) que recull els materials docents que elabora el professorat de la Universitat com a eina de suport a la seva activitat docent.

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](#).

L'SBPA realitza la identificació de necessitats bàsicament a través d'enquestes periòdiques (EV10.PT10) als estudiants, enquestes específiques als estudiants de doctorat i enquestes periòdiques i entrevistes aleatòries al PDI (EV11.PT10). A més, se celebren trobades informals per copsar les necessitats dels usuaris. També a través del seguiment de la seva planificació estratègica.

L'SBPA té definits els seus objectius anuals de treball en el marc dels seus [plans estratègics](#) (EV12.PT10), alineats amb l'estratègia de la Universitat, i en els quals es descriuen les accions que s'han de portar a terme de forma conjunta amb les biblioteques. 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 incloses en el Pressupost de la UPC que s'aprova pels òrgans de govern de la universitat.

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 (EV13.PT10).

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).

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 plec tècnic 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.

La publicació de les accions realitzades es descriuen a continuació:

Recursos econòmics: Pressupost aprovat: El Servei d'Economia 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 comunica les accions realitzades, novetats i canvis sobre els serveis oferts mitjançant el web de la [Cartera de Projectes](#), la web [Serveis TIC](#), 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 i altres mitjans institucionals, així com a través del portal [Bibliotècnica](#).

A més, utilitza altres mitjans de comunicació com els [Butlletins 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 Administrativa i Compres publica tots els contractes d'obres, serveis i subministraments que s'adjudiquen a la UPC a la [Plataforma de Serveis de Contractació Pública \(PSCP\)](#) de la Generalitat (perfil del contractant) i al [Registre Públic de Contractes](#).

La informació pública i rendició de comptes es fan d'acord amb la sistemàtica descrita al PT 08 *Informació Pública i Rendició de Comptes*.

4.1 Queixes i suggeriments

Cadascuna de les unitats d'administració i serveis que intervenen en aquest procés tenen definit un canal per rebre les queixes (EV14.PT10) i suggeriments (EV15.PT10) vinculats a aquest procés.

- El Servei d'Economia disposa d'un [Sistema de tiqueting](#) per a les unitats de la UPC.
- El Servei de Contractació Administrativa i Compres disposa d'un correu de contacte info.contractacio@upc.edu
- Servei d'atenció a l'usuari ATIC: [punt únic de contacte que la UPC](#) ofereix per donar suport en l'ús dels serveis TIC globals de la UPC.
- Els suggeriments i les queixes a l'SBPA es reben bàsicament a través del DemanaUPC, l'eina per gestionar l'atenció a l'usuari mitjançant tiquets. S'hi pot accedir a través de la web del Servei o enviant directament un missatge a l'adreça de correu electrònic general del Servei: info.biblioteques@upc.edu.
També es dona resposta a les queixes i suggeriments que arriben directament a alguna de les 12 biblioteques, sigui presencialment o a través dels diferents sistemes de contacte.
- L'Àrea d'Infraestructures disposa d'un [Sistema de contacte](#).

Si es rep algun suggeriment o queixa, els/les responsables gestors/es responen agraint l'aportació, la recullen i donaran suport a la persona propietària del procés quan l'analitzi a l'Informe d'avaluació de funcionament SGIQ Marc de la UPC. Si l'impacte de la queixa o suggeriment és menor o només té utilitat si s'implanta la mesura immediatament, els responsables gestors la poden portar a terme sense esperar a l'avaluació del procés. Finalment s'informa la persona que hagi fet el suggeriment o queixa de si s'ha portat a terme algun canvi o no i es justifiquen els motius.

4.2 Revisió del procés

Anualment, el/la propietari/ària del procés, amb el suport de les unitats responsables gestores i l'assessorament del Gabinet de Planificació Avaluació i Qualitat, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés i avaluació de la seva efectivitat.

El resultat de la revisió de cada procés es recull en un informe únic de revisió de l'SGIQ marc UPC, elaborat a través de l'eina Gestor de Qualitat, d'acord amb la sistemàtica descrita en el PT 02 *Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC*.

A la revisió es tenen en compte:

- Els indicadors establerts.
- Les modificacions de la normativa vigent, tant interna com externa, que afecta el procés.
- Queixes i suggeriments rebuts per part dels agents implicats en aquest procés als canals descrits al punt 4.1.
- Propostes de millora rebudes de les unitats acadèmiques com a resultat del procés de Revisió i millora del seu SGIQ.
- Canvis que es puguin donar en qualsevol moment de l'any en el context extern o intern.

El Servei de Desenvolupament Organitzatiu realitzarà una validació del document on es descriu el procés transversal.

Si es produeixen canvis en el procés, els òrgans de govern de la Universitat hauran d'aprovar el procés actualitzat.

5 INDICADORS

El responsable gestor, o persona en qui delegui, actualitza els valors dels indicadors corresponents al seu procés, recollits en el quadre de comandament d'indicadors de processos transversals (https://www.upc.edu/qualitat/ca/temes/qualitat-institucional/sigg-upc/continguts/copy_of_processos-transversals/quadre-de-comandament-dindicadors), amb la periodicitat que determini la disponibilitat de l'indicador.

Durant la revisió anual del procés, s'analitzen i avaluen aquests indicadors. L'anàlisi té un doble enfocament, es revisen tant els valors assolits com l'adequació dels indicadors al procés. L'avaluació pot derivar en l'actualització del procés transversal i/o la creació de propostes de millora vinculades al procés.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN03.PT10_SBPA	Satisfacció de l'estudiantat respecte de les Biblioteques	Grau de satisfacció de les biblioteques per part de l'estudiantat. (Escala entre 0-molt insatisfactori i 6- molt satisfactori)
IN04.PT10_SBPA	Mitjana d'hores de formació impartides per l'SBPA a cada estudiant	Nombre d'hores de formació impartides per l'SBPA a l'estudiantat en relació amb el nombre d'estudiantat.
IN05.PT10_SBPA	Mitjana de recursos electrònics per estudiant i professor	Nombre de recursos electrònics (revistes, llibres, bases de dades) en relació amb l'estudiantat i professorat.
IN06.PT10_SBPA	Mitjana d'articles i e-prints dipositats a UPCommons per PDI	Mitjana d'articles i e-prints dipositats a UPCommons per PDI
IN07.PT10_ATIC	Percentatge de sol·licituds de projectes TIC prioritzats	Percentatge de sol·licituds de projectes prioritzats respecte del total de sol·licituds de projectes de la Cartera de Projectes TIC
IN08.PT10_ATIC	Percentatge d'estudiantat que considera útil l'App UPC Estudiants	Percentatge d'estudiantat de grau i màster que considera útil l'App UPC Estudiants
IN09.PT10_ATIC	Grau de satisfacció amb la utilitat per l'aprenentatge de l'entorn virtual Atenea	Satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb el grau d'utilitat per l'aprenentatge de l'entorn virtual Atenea. (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN10.PT10_AI	Grau de satisfacció amb l'adequació a les necessitats dels estudis dels equipaments de laboratoris, tallers i espais informàtics	Satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb el grau d'adequació a les necessitats dels estudis dels equipaments de laboratoris, tallers i espais informàtics (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN10.PT10_AI	Grau de satisfacció amb l'adequació a les necessitats dels estudis dels equipaments de laboratoris, tallers i espais informàtics	Satisfacció de l'estudiantat de grau i màster amb el grau d'adequació a les necessitats dels estudis dels equipaments de laboratoris, tallers i espais informàtics (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN11.PT10_AI	Grau de satisfacció del PDI amb els equipaments docents dels laboratoris necessaris per desenvolupar la docència	Grau de satisfacció del PDI amb els equipaments docents dels laboratoris necessaris per desenvolupar la docència (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN12.PT10_AI	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb els serveis de les concessions (Reprografia, Bar/Restaurant, Neteja i Màquines de vending)	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb els serveis de les concessions (Reprografia, Bar/Restaurant, Neteja i Màquines de vending) (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN13.PT10_AI	Grau de satisfacció del PDI amb els recursos docents disponibles (aula, ordinadors, projector, etc.)	Grau de satisfacció del PDI amb els recursos docents disponibles (aula, ordinadors, projector, etc.) (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN14.PT10_AI	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb l'adequació de les aules per al desenvolupament de l'ensenyament	Grau de satisfacció de l'estudiantat amb l'adequació de les aules (condicionament, equipament, il·luminació, mobiliari, etc.) per al desenvolupament de l'ensenyament. (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN15.PT10_AI	Grau de satisfacció de l'estudiantat la resta d'espais per altres activitats d'estudi (aules d'estudi, individuals i grupals)	Grau de satisfacció de l'estudiantat la resta d'espais per altres activitats d'estudi (aules d'estudi, individuals i grupals) (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN16.PT10_AI	Grau de satisfacció general de l'estudiantat respecte dels serveis i recursos que s'ofereixen destinats a millorar l'aprenentatge	Grau de satisfacció general de l'estudiantat respecte dels serveis i recursos que s'ofereixen destinats a millorar l'aprenentatge. (Escala de valoració: 1=Molt insatisfet/a; 5=Molt satisfet/a)
IN18.PT10	Nombre de queixes rebudes	Nombre de queixes rebudes als canals indicats al procés.
IN19.PT10	Nombre de suggeriments rebuts	Nombre de suggeriments rebuts

* S'ha optat per mantenir la codificació original dels indicadors, malgrat no ser correlativa a conseqüència del procés de revisió.

6 EVIDÈNCIES

Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01.PT10 Validacions indicadors unitats acadèmiques	GPAQ	Repositori institucional G:\GPAQ\GPAQCOMU\Finançament\Estudis econòmics	Permanent
EV02.PT10 Acords Comissió d'Economia i Infraestructures	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV03.PT10 Acords Consell de Govern	Secretaria General	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV04.PT10 Acords Consell Social	Gabinet Consell Social	Genweb "Òrgans de govern"	Permanent
EV05.PT10 Convocatòries de renovació equipament TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/serveistic/convocatories	Permanent
EV06.PT10 Cartera de Projectes TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/	Permanent
EV07.PT10 Sol·licituds Convocatòria Cartera Estratègica Projectes TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/	Permanent
EV08.PT10 Priorització Sol·licituds Convocatòria Cartera Estratègica Projectes TIC	Àrea TIC	https://espaitic.upc.edu/ca/cartera-de-projectes/	Permanent
EV09.PT10 Memòria	Àrea TIC	https://www.upc.edu/memoria/ca/la-upc/sistemes-dinformacio-tic	Permanent
EV10.PT10 Enquestes periòdiques SBPA a l'estudiantat	SBPA	Repositori institucional https://upcommons.upc.edu/handle/2117/364640	Conservació dels resultats. Eliminació de les enquestes
EV11.PT10 Enquestes periòdiques SBPA al PDI	SBPA	Repositori institucional https://upcommons.upc.edu/handle/2117/364640	Conservació dels resultats. Eliminació de les enquestes
EV12.PT10 Pla Estratègic SBPA	SBPA	https://upcommons.upc.edu/handle/2117/364645	Permanent
EV13.PT10 Memòries SBPA	SBPA	https://upcommons.upc.edu/handle/2117/364644	Permanent
EV14.PT10 Queixes	Àrea d'Infraestructures	Sistema de contacte	5 anys
EV15.PT10	Servei d'Economia	Sistema de tiqueting	



Identificació	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
Suggeriments	Servei de Contractació Administrativa i Compres	info.contractacio@upc.edu	
	Àrea TIC	Punt únic de contacte	
	SBPA	info.biblioteques@upc.edu	

7 RESPONSABILITATS

Propietari/a del procés:

Gerent

- Establir directrius generals per assegurar el correcte funcionament dels recursos econòmics, i els Serveis de les concessions i serveis.
- Retre comptes de les accions dutes a terme davant dels òrgans de govern de la UPC.
- Presentar el Pressupost als òrgans de govern corresponents.
- El propietari del procés, amb el suport de les unitats d'administració i serveis implicades en el procés i amb el 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.

Responsable gestor: *Director de l'Àrea d'Infraestructures*

- 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.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable gestor: *Director/a Àrea TIC*

- Planificar, coordinar i fer el seguiment dels recursos tecnològics.
- Planificar, gestionar i implantar serveis basats en TIC que es prestin 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 a l'àmbit d'actuació.



- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable gestor: *Director/a del Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius*

- 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 a l'àmbit d'actuació.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable gestor: *Cap del Servei de Contractació Administrativa i Compres*

- 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.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable gestor: *Cap del Servei d'Economia*

- Dur a terme la incorporació del pressupost de la universitat, que inclou el corresponent al Capítol 2 descentralitzat de funcionament i de les diferents convocatòries relacionades amb tots els àmbits de la universitat, a les unitats gestores per a què sigui gestionat.
- Gestionar les queixes i suggeriments vinculades a l'àmbit d'actuació.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

Responsable d'aprovació: *Consell de Govern*

- Aprovar el procés i les seves modificacions.
- Aprovar el Pressupost, les modificacions i tancament, i elevar-lo a l'aprovació del Consell Social.
- Planificar, dirigir, coordinar i fer el seguiment i avaluació del procés, i donar suport al/la propietari/ària en la complementació de l'informe d'avaluació i les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.

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.

Responsable de seguretat (ATIC):

- Definir i supervisar les polítiques de seguretat de la informació, garantir la protecció dels sistemes TIC i coordinar la gestió dels riscos i incidents de seguretat.
- Vetllar pel compliment de les normatives i polítiques de seguretat TIC a nivell institucional.
- Elaborar informes periòdics sobre l'estat de la seguretat de la informació, i presentar-los davant els òrgans de govern quan sigui necessari.

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 Social

- Aprovar el Pressupost, les modificacions i tancament.

Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (Responsable Gestor)

- Dur a terme el càlcul del Cap. 2 Despeses de béns corrents i serveis, aplicant el model vigent per a la distribució del Cap. 2 Despeses de béns corrents i serveis, i coordinar la validació de la distribució del Cap. 2 de les unitats acadèmiques i unitats transversals de gestió.
- Donar suport al/la propietari/ària en la revisió del seu funcionament i identificació de les propostes de millora, i si s'escau, en l'actualització del procés.
- Coordinar l'elaboració de l'informe de revisió de l'SGIQ, que inclou el de revisió del procés, i fer-lo arribar al la vicerector/a competent en matèria de qualitat per a la seva validació.

Servei de Desenvolupament Organitzatiu:

- Realitzar la validació del document que recull la descripció del procés transversal.

8 NORMATIVES / REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Llei 47/2003, de 26 de novembre, General Pressupostària](#)
- [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](#)
- Normativa general de protecció de dades i la seguretat informàtica:
 - [Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad](#)
 - Reglament general de protecció de dades

Marc intern:

- [Pla Estratègic Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius](#)
- [Pressupost UPC](#)



PT 10 Recursos materials i serveis

- Objectius estratègics i específics del Pla estratègic 2022-2025, Acord CG/2021/06/04, de 17 de desembre de 2021, del Consell de Govern, pel qual es ratifica l'aprovació dels objectius estratègics i específics del Pla estratègic 2022-2025.
- Política de la seguretat de la informació (Acord CG/2024/05/37, de 25 d'octubre de 2024, del Consell de Govern)

Processos transversals relacionats:

- PT 02 *Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.*
- PT 08 *Informació Pública i Rendició de Comptes.*



9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Gerent
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Servei d'Economia Cap del Servei de Contractació Administrativa i Compres Director/a de l'Àrea TIC Director/a del Servei de Biblioteques, Publicacions i Arxius Director/a de l'Àrea d'Infraestructures
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Consell de Govern
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Personal Docent i Investigador (PDI), Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS) Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals descrits al punt 4.1 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 . La informació pública i rendició de comptes es fan d'acord amb la sistemàtica descrita al PT 08 <i>Informació Pública i Rendició de Comptes</i> .
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, així com els canals utilitzats per a la seva difusió.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		Anualment, el propietari del procés, amb el suport del responsable gestor, s'encarrega de la revisió del funcionament del procés, que pot generar canvis en aquest document. El seguiment, revisió i millora es recull al punt 4.2 del procés. Se segueix la sistemàtica descrita al PT 02 <i>Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC</i> .



10 FLUXGRAMA

