

PROCÉS TRANSVERSAL

PT 10 Recursos materials i serveis

Propietaris del procés	Responsable de l'aprovació	Data aprovació última versió
Gerent/a	Consell de Govern	19/12/2023

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



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.....	14
10	FLUXGRAMA.....	15
11	ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”	16

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.

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) 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 i unitats transversals de gestió. Un cop realitzat, trasllada el resultat corresponent a les unitats acadèmiques a aquestes per a la seva esmena o validació (EV01.PT10). 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/les directors/es i degans/nes de les unitats acadèmiques.

Les unitats transversals de gestió disposen d'una assignació corresponent al *capítol 2. Despeses de béns corrents i serveis* fruit del càlcul realitzat pel GPAQ.

El Servei d'Economia 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](#), que inclou les Bases d'Execució del Pressupost 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.

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).

Recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència

Recursos tecnològics: [els serveis TIC](#) s'ofereixen a la comunitat universitària en els àmbits de docència, recerca i gestió garantint la seva continuïtat i facilitant la seva evolució. Aquests serveis es presten des de l'Àrea TIC de Serveis Generals, encarregada dels sistemes i serveis corporatius i transversals, i els Serveis TIC adscrits a la unitat transversal de gestió (UTG) corresponents, orientats a donar serveis i suport especialitzat i de proximitat a l'usuari final, d'acord amb el que estableix l'SGIQ de la unitat acadèmica implicada.

Existeix una coordinació entre l'Àrea TIC i els Serveis TIC de les UTGs per facilitar la implantació i la utilització dels sistemes d'informació i els recursos informàtics a tota la universitat.

Pel que fa a les adquisicions d'equipament hardware i software de suport a l'activitat docent estan centralitzades en la Direcció de l'Àrea TIC de la UPC, que gestiona les inversions en equipaments informàtics a través de convocatòries de renovació d'equipament TIC (EV05.PT10) que s'aproven pels òrgans de govern de la universitat.

En relació al suport TIC corporatiu a la docència, la universitat disposa d'un Campus Virtual, anomenat "[ATENEA](#)". ATENEA és l'entorn virtual d'aprenentatge de la UPC per tal de donar suport a la docència presencial, on hi podem trobar les aules virtuals corresponents a les assignatures que en fan ús, i els professors utilitzen per oferir als estudiants material didàctic, enunciats de problemes pràctics, exercicis i exemples d'exàmens, etc. Aquesta plataforma, es complementa amb "[ATENEA Exams](#)", destinada a dur a terme exàmens online i "[ATENEA TFE](#)" per la gestió dels treballs de fi d'estudis, de grau o de màster, en el moment del seu lliurament. Així mateix, l'estudiantat disposa del portal de "[e-Secretaria](#)" que és el canal per a la realització dels tràmits relacionats amb el seu expedient acadèmic i consulta de l'activitat derivada d'aquest.

Els serveis TIC evolucionen segons un [model de governança](#) TIC definit i amb el desenvolupament de projectes globals i compartits, tenint en compte les necessitats de tots els actors des de l'inici. En el marc d'aquesta governança la prioritització de projectes i inversions amb visió estratègica es realitza 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 corresponents. Les Comissions Funcionals s'organitzen per àmbits i s'encarreguen del conjunt de serveis TIC que tenen assignats dins del seu àmbit. Les necessitats identificades que poden esdevenir nous projectes o projectes de millora i evolució dels serveis TIC, són proposats per la Comissió funcional de l'àmbit corresponent, mitjançant una sol·licitud (EV07.PT10), perquè es tinguin en consideració en el moment de prioritzar la Cartera Estratègica de Projectes TIC (EV08.PT10).

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.PT10) a la convocatòria de la Cartera Estratègica de Projectes TIC fa la proposta de prioritització dels projectes, per que sigui validada pel Consell de Direcció qui determina si l'ordre de prioritització establert és satisfactori, si així ho estima, modifica l'ordre proposat. Finalment, s'aprova i es publica la

Cartera Estratègic de Projectes TIC amb els projectes que s'executaran el proper any. Aquest procés de formal aprovació i prioritització dels projectes que formen part de la Cartera de projectes es basa en uns criteris de prioritització publicats i que 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 8. Normatives/Referències, Marc intern).
- Els recursos humans.

La comissió funcional de l'àmbit corresponent és l'encarregada del seguiment dels projectes que hagin estat prioritzats.

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, adscrita a l'Àrea de Cultura i Comunitat dels Serveis Generals, 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 3.246 places de lectura i 102 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 científic-tècnica 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 (EV01.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 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.

La publicació de les accions realitzades es descriuen a continuació:

Recursos econòmics: El Servei d'Economia publica el Pressupost a la [seua 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 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 i Compres publica tots els contractes que es tramiten a la UPC a la [Plataforma de Serveis de Contractació Pública \(PSCP\)](#) de la Generalitat (perfil del contractant) i al [Registre Públic de Contractes](#).

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 Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat de la UPC disposa del canal: <https://demana.upc.edu/gpaq/>

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

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 els suggeriments i les queixes 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 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 (EV16.PT10) 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 4.1
- 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 (EV16.PT10), 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 de l'SGIQ marc de la UPC.

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

5 INDICADORS

La periodicitat de l'anàlisi d'aquests indicadors és anual i es realitza durant el procés d'avaluació, tant per actualitzar el procés transversal, si s'escau, com per incorporar millores al procés.

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors transversals: <https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/quadre-de-comandament-dindicadors-dels-processos>

El responsable gestor del procés, o persones en qui delegui, mantenen actualitzat el quadre de comandament.

Codi indicador*	Nom	Descripció
IN03.PT10	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	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	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	Mitjana d'articles i e-prints dipositats a UPCommons per PDI	Mitjana d'articles i e-prints dipositats a UPCommons per PDI
IN07.PT10	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	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	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	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
IN11.PT10	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	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	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	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	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	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)
IN17.PT10	Grau de satisfacció de l'estudiantat de doctorat amb la qualitat dels recursos del departament/unitat/institució i la seva disponibilitat per dur a terme la recerca	Grau de satisfacció de l'estudiantat de doctorat amb la qualitat dels recursos del departament/unitat/institució i la seva disponibilitat per dur a terme la recerca. (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.

Codi indicador*	Nom	Descripció
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\GPAQ-COMU\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 Estratègica 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/sistemas-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

Identificació**	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
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	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat	info.gpaq@upc.edu	5 anys
EV15.PT10 Suggeriments	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	
EV16.PT10 Informe d'avaluació de funcionament del procés	Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat Àrea TIC SBPA	https://www.upc.edu/qualitat/ca/qualitat-institucional/sigq-upc/processos-transversals	Permanent

**S'han recodificat les evidències per mantenir l'ordre lògic en què intervenen en el procés.

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.
- 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.

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.

Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat (Responsable 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.

Cap del 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.

Cap del 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.

Director/a 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.

Director/a del 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.

Director/a de l'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.

8 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, Publicacions i Arxius](#)

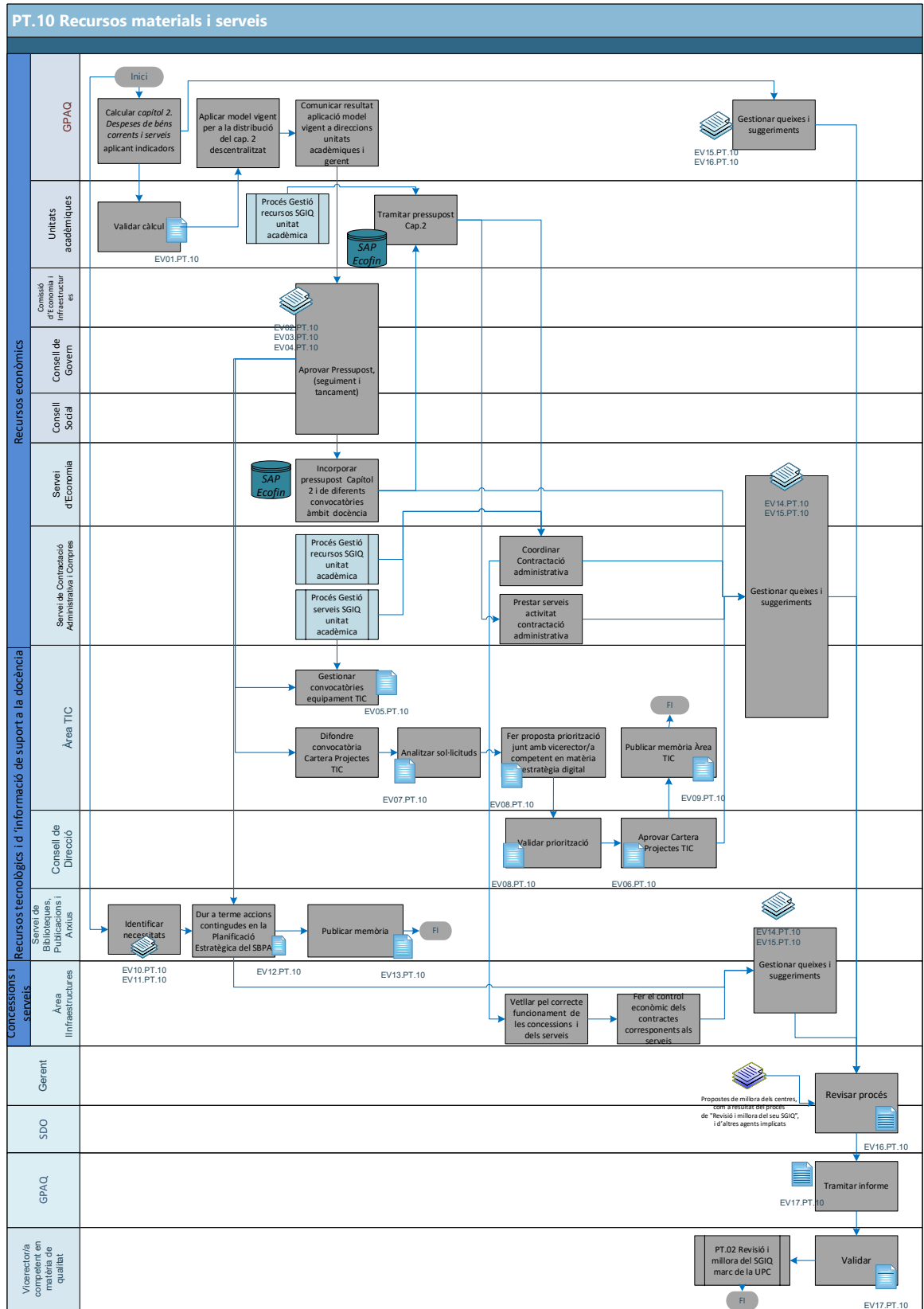
[Pla Estratègic TIC de la UPC \(PETIC 2021\)](#)

9 FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Gerent
RESPONSABLE GESTOR		Cap del Gabinet de Planificació, Avaluació i Qualitat 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
G R U P S D' I N T E R È S	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
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 4.2 del procés.



10 FLUXGRAMA



11 ANNEX 1. PLANTILLA “INFORME D’AVALUACIÓ DE FUNCIONAMENT DE PROCÉS”

Informe d’avaluació del funcionament de procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:			
Data de la revisió:			
Responsable de l’elaboració de l’informe d’avaluació (càrrec del tècnic/a):			
Responsable de la revisió (càrrec del responsable gestor):			
Vistiplau de la revisió (càrrec del propietari del procés):			
Versió i data de la darrera revisió:			
Pregunta	Si	No	Comentari (explicar breument l’incompliment o la incidència detectada / rebuda)
S’ha detectat i incorporat algun canvi en les activitats contemplades a la descripció del procés?			
S’han incorporat/eliminat indicadors o evidències noves al procés? Quines?			
Algun dels indicadors del procés es troba per sota del seu valor mínim d’acceptació? Si és així, indica la proposta de millora vinculada o justifica per quin motiu no cal crear proposta de millora.			
S’han rebut queixes, suggeriments o propostes de millora del procés per part d’algun grup d’interès? Indica quines han sigut, justifica si es faran propostes de millora a respecte i, si es fa, indica quines.			
Propostes de millora/modificació (PM) Cal utilitzar com a codi PM.PXX.YYYY.ZZ on XX és el codi del procés, YYYY és l’any de la proposta i ZZ és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PXX.YYYY.ZZ	<ul style="list-style-type: none"> - Processos afectats/relacionats (si s’escau): - Implica la modificació del procés implicat?: - Diagnòstic: - Objectius que es volen assolir: - Accions proposades: - Prioritat: - Responsable: - Termini: curs xxxx-xxxx / any xxxx - Estat: No Iniciat / En curs / Finalitzat – Si l’estat és <i>finalitzat</i>, avaluar l’impacte. 		
Observacions de caràcter general			