



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Escola Superior d'Enginyeries Industrial,
Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT

205.5.1 Gestionar i millorar els recursos materials

Responsable del procés	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord No.	Data aprovació
Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)	Junta d'Escola	J.ESEIAAT /2023/02/01	25/10/2023



ÍNDEX

1.	FINALITAT	3
2.	ABAST	3
3.	DEFINICIONS.....	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS.....	3
4.1.	Queixes i suggeriments.....	4
4.2.	Anàlisi i revisió del procés.....	4
4.3.	Publicació de la informació.....	4
5.	INDICADORS	4
6.	EVIDÈNCIES.....	5
7.	RESPONSABILITATS.....	6
8.	GRUPS D'INTERÈS	6
9.	NORMATIVES/REFERÈNCIES.....	7
10.	FITXA RESUM	8
11.	FLUXGRAMA.....	9
12.	ANNEXOS	10
	Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions	10
	Annex 2. Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés	12



1. FINALITAT

Aquest procés descriu com l'Escola Superior d'Enginyeries Industrial, Aeroespacial i Audiovisual de Terrassa (ESEIAAT) gestiona i els recursos i infraestructures necessaris per a l'activitat de l'Escola, alhora que es revisa i fa el seguiment del mateix procés per garantir-ne una millora contínua.

2. ABAST

El present document fa referència al sistema de gestió de recursos i infraestructures i és d'aplicació al funcionament i al suport a la docència de l'ESEIAAT.

3. DEFINICIONS

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

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Recursos econòmics: L'assignació anual dels recursos econòmics a l'ESEIAAT per part de la UPC es fa segons l'establert al procés transversal de la [PT.10 Recursos materials i serveis](#). La distribució del capítol 2 descentralitzat entre els centres docents de la UPC té en compte el nombre d'estudiants equivalents a temps complet (ETC) i de mobilitat, el nombre de titulats i el valor net de l'equipament inventariable.

Aprovació del pressupost de funcionament i les tarifes de l'ESEIAAT: Anualment, el/la Cap de la UTG coordina l'elaboració, per part de l'Àrea de Gestió Econòmica i Recursos, de la proposta de "Distribució del Pressupost Genèric de Funcionament de l'ESEIAAT" i les "Tarifes i condicions per a permís d'ocupació temporal d'espais i instal·lacions". L'Equip Directiu els valida i es presenta a la Junta d'Escola per a la seva aprovació.

Necessitats d'infraestructura i equipaments docents: L'Equip Directiu, amb el suport dels/les caps d'àrea de la UTG, detecta i recull les necessitats d'infraestructura i equipaments. Per a fer-ho, es recolza en la valoració de les necessitats d'equipaments, maquinari, programari i recursos que li fan arribar els/les responsables dels Departaments amb docència a l'ESEIAAT, Serveis TIC, Laboratoris i Tallers de l'Escola.

L'Equip Directiu també recull les necessitats per mitjà de les convocatòries d'equipament externes i internes.

Adquisició d'equipament docent i actuacions en infraestructures: En el cas que els equipaments o infraestructures depenguin d'unitats alienes a l'Escola (p. ex. Servei d'Infraestructures) o de convocatòries d'ajuts aprovades pel Consell de Govern de la UPC, l'Equip Directiu, un cop consultades les unitats departamentals, trasllada la sol·licitud d'inversions a aquestes instàncies tal com es defineix al procés transversal de la UPC [PT.10 Recursos materials i serveis](#).

Altrament, l'Equip Directiu analitza la viabilitat d'atendre les necessitats d'equipaments i infraestructures amb el pressupost ordinari de l'Escola i els recursos que aquesta pugui generar.

Si no hi ha pressupost disponible, s'inicia una cerca de finançament per part de l'Equip Directiu, i quan correspongui, també per part de la Biblioteca, Departaments, Laboratoris, Tallers o Serveis TIC.

Si hi ha pressupost disponible, l'Equip Directiu prioritza les adquisicions d'equipaments i actuacions en infraestructures i les executa a través de l'Àrea de Gestió Econòmica i Recursos de la UTG. En tot moment, l'Equip Directiu vetlla per a què s'apliqui la legislació vigent en termes de contractació, manteniment, seguretat, riscos laborals i mediambientals.



Convocatòries internes d'ajuts: Anualment, l'Equip Directiu decideix si fa una convocatòria d'ajuts per a la millora dels equipaments docents de l'ESEIAAT i hi assigna una part del pressupost ordinari. Si decideix convocar l'ajut, l'Equip Directiu prioritza les sol·licituds rebudes i les presenta a la Comissió Permanent.

Convocatòries externes d'ajuts: L'Equip Directiu fa difusió de les convocatòries d'ajuts provinents de la UPC als/les responsables departamentals i d'unitats, o als/les responsables dels tallers i laboratoris i professorat en general, si s'escau. L'Equip Directiu, recull les sol·licituds, estableix el mecanisme de prioritització i les fa arribar a la UPC. Segons el procés transversal de la UPC [PT.10 Recursos materials i serveis](#), el Servei d'Economia de la UPC fa el trasllat de pressupost corresponent a la UTG.

Elaboració del Tancament Econòmic: Anualment, el/la Cap de la Unitat Transversal de Gestió coordina l'elaboració per part de l'Àrea de Gestió Econòmica i Recursos de l'Informe de Tancament Econòmic de l'exercici anterior. L'Equip Directiu el valida i el presenta a la Junta d'Escola.

Revisió del procés: El/La responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, revisa el present procés i, si s'escau, participa en la millora del procés transversal associat segons l'establert al procés 205.8.1 Seguiment, revisió i millora del SGIQ.

4.1. Queixes i suggeriments

La/les unitat/s especialitzada/es de la UTG anualment recullen els valors dels indicadors de les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs) registrades per tenir-les en compte a l'hora de fer la revisió del procés. Tal com s'especifica al procés [205.3.7 Gestionar queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSF](#).

4.2. Anàlisi i revisió del procés

El/la responsable del procés, amb el suport de la resta de l'Equip Directiu, revisa el present procés introduint els canvis a la "Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés", (veure [Annex 2](#)), segons s'especifica al procés [205.6.1 Recollir i analitzar els resultats](#) i als processos transversals de la UPC [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#) i [PT.12 Recollida de la informació](#).

Finalment, si escau, es fan propostes de millora segons l'establert al procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i al procés transversal de la UPC [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#).

L'anàlisi dels resultats del procés, així com la revisió del funcionament del procés, queda recollit a la "Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés" (evidència EV04_P5.1).

4.3. Publicació de la informació

La informació es publicarà segons l'establert al procés [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#).

[Veure [FLUXGRAMA](#)]

5. INDICADORS

La informació relativa als indicadors i els seus valors es troba disponible al quadre de comandament d'indicadors.

Codi indicador	Nom	Descripció
IN01_P5.1	Satisfacció de l'estudiantat amb els recursos materials.	Satisfacció de l'estudiant respecte Aules, Laboratoris, Tallers i Espais Informàtics



IN02_P5.1	Satisfacció del PDI amb els recursos materials.	Satisfacció del PDI amb els recursos disponibles a les aules, campus virtual i equipaments de laboratoris
IN03_P5.1	Satisfacció del PAS amb els recursos materials.	Satisfacció del PAS amb les instal·lacions (il·luminació, espai, soroll, climatització, ventilació...) i recursos materials i tècnics (mobiliari, equipament...).
*IN01_P3.7	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 205.5.1).

*Indicador multidimensional. Apareix desagregat al Quadre de Comandament.

Tots els indicadors del SGIQ, inclosos els d'aquest procés, es troben al [Quadre de Comandament](#).

6. EVIDÈNCIES

Identificació	Descripció	Responsable custòdia	Localització arxiu	Temps conservació
EV01_205.5.1	Distribució del Pressupost Genèric de Funcionament de l'ESEIAAT	Cap d'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis.	OwnCloud	Permanent
EV02_205.5.1	Convocatòria i resolució d'ajuts per a la millora de l'ESEIAAT. Tarifes i condicions per a permís d'ocupació temporal d'espais i instal·lacions.	Cap d'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis.	OwnCloud	Permanent
EV03_205.5.1	Acords òrgans de govern relatius a l'aprovació del pressupost.	Secretari/a Acadèmic/a	Intranet Govern 2.0	Permanent
EV04_205.5.1	Convocatòria interna d'ajuts per a la millora dels equipaments docents.	Cap d'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis.	OwnCloud	Permanent
EV05_205.5.1	l'Informe de Tancament Econòmic de l'exercici anterior.	Cap d'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis.	OwnCloud	Permanent
EV06_205.5.1	Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.	Sotsdirector/a de Qualitat	OwnCloud	Permanent

Les evidències s'arxivaran d'acord amb el que estableix el procés [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#) i [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#).



7. RESPONSABILITATS

Propietari del procés: Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG). Coordinar l'elaboració, per part de l'Àrea de Gestió Econòmica i Recursos, de la proposta de "Distribució del Pressupost Genèric de Funcionament de l'ESEIAAT" i les "Tarifes i condicions per a permís d'ocupació temporal d'espais i instal·lacions". Autoritzar les despeses vinculades al pressupost. Realitzar el seguiment de l'execució del pressupost, l'Informe d'avaluació del funcionament del procés i valorar les accions de millora.

Responsable gestor/a: Cap de l'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis. Executar l'adquisició, modificació o revocació de nous recursos materials d'acord amb el pressupost. Assegurar la implantació de les accions de millora

Responsable de l'aprovació del procés: Junta d'Escola (òrgan col·legiat segons el procés [8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)).

Altres agents implicats:

- **Equip directiu:** Responsable de la detecció de necessitats de recursos i infraestructures, de la seva prioritització i de la petició a altres instàncies d'aquelles intervencions que en depenguin. S'encarrega també de la cerca de recursos, i de la validació de l'informe de resultats i la seva presentació a la Junta d'Escola, o l'òrgan en qui delegui, així com l'elaboració d'una proposta de pressupost.
- **Junta d'Escola o l'òrgan en qui delegui:** Debat i aprova el pressupost.
- **Unitat/s especialitzada/es de la Unitat Transversal de Gestió (UTG):** Executar l'adquisició, modificació o revocació de nous recursos materials d'acord amb el pressupost. Recollir dades i assegurar la implantació de les accions de millora.
- **Biblioteca, Laboratoris, Tallers, Serveis TIC i Departaments:** Assessorar l'Equip Directiu en la detecció de les necessitats d'equipaments, de maquinari, programari i altres recursos materials per a l'Escola. Participar igualment en la cerca de finançament, en l'adquisició de recursos, en les actuacions que estiguin dins de la seva àrea.

8. GRUPS D'INTERÈS

Els grups d'interès de l'Escola implicats en aquest procés són:

- Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal d'Administració i Serveis (PAS)
- Estudiantat
- Egressats/des

Els col·lectius de l'Escola que participen en el disseny, revisió i anàlisi de dades de millora del procés mitjançant els òrgans col·legiats i les comissions del centre. Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions les poden fer arribar mitjançant el canal [Bústia opina](#) i [DEMANA](#).

Societat en general:

- Ocupadors/es
- Empreses
- Institucions
- Organitzacions, etc.

Aquests col·lectius en general participen a través la "[Bústia Opina](#)" o per correus electrònics.



Aquests mecanismes estan definits al procés [205.3.7 Gestió de Queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions](#) i explicats concretament al [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#).

9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Normativa de contractació de la UPC](#)
- [Normativa de contractació de les administracions públiques Pressupost UPC](#)
- Polítiques/normatives mediambientals, [sostenibilitat](#), [prevenció de riscos laborals](#), convocatòries d'ajuts
- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

Marc intern:

- [Política i Objectius de Qualitat](#)
- [Plans d'estudis](#)
- Pressupost de l'ESEIAAT
- [Memòries verificades](#)

Processos relacionats de l'ESEIAAT:

- [205.3.7 Gestió de Queixes reclamacions, suggeriments i felicitacions](#)
- [PM-205.3.7/1 Procediment QRSE](#)
- [205.6.1 Recollir i analitzar els resultats](#)
- [205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes](#)
- [205.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ, i control de la documentació](#)
- [PM-205.8.1/1 Sistema de Gestió de la Documentació](#)

Processos transversals UPC:

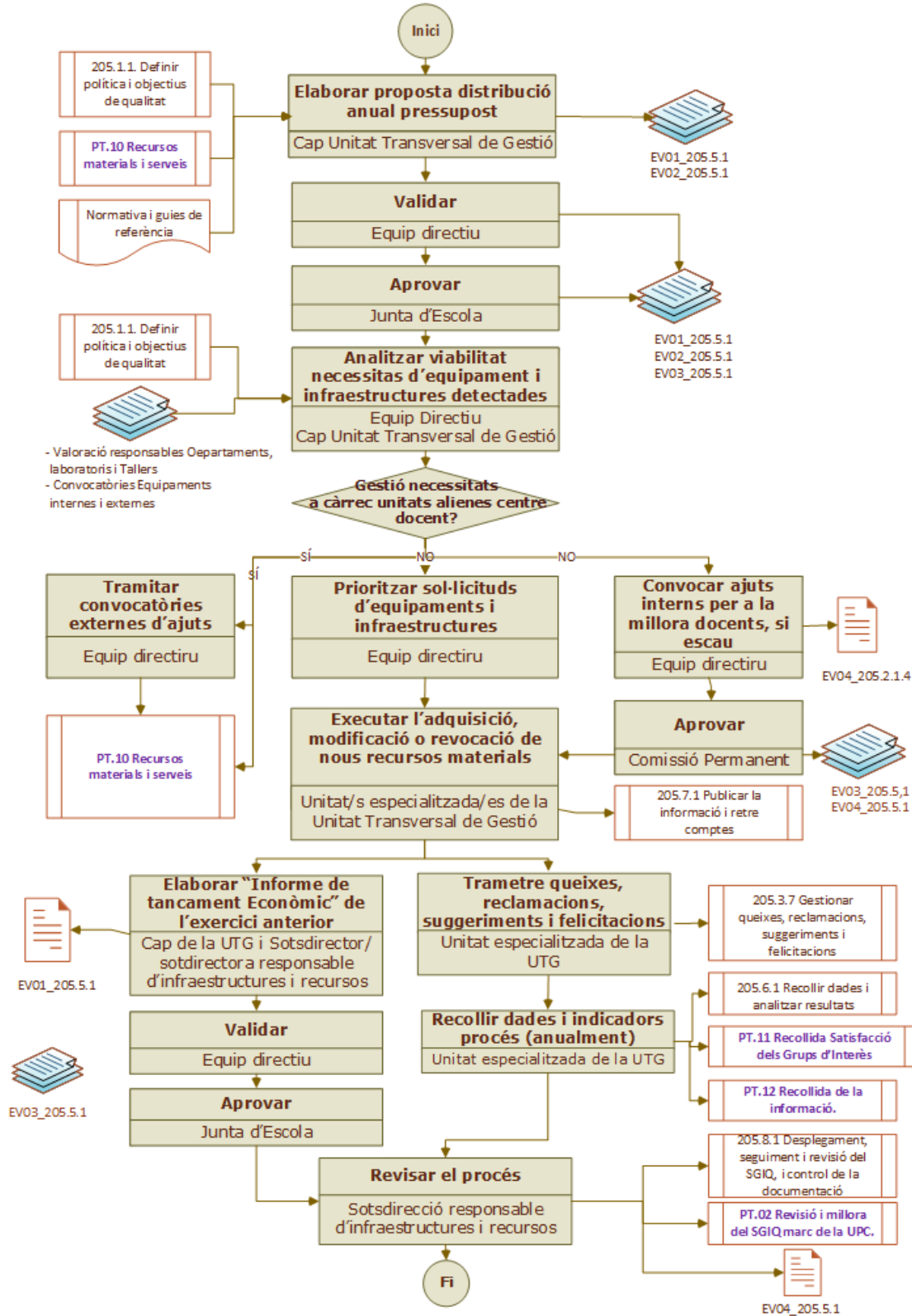
- [PT.02 Revisió i millora del SGIQ marc de la UPC](#)
- [PT.10 Recursos materials i serveis](#)
- [PT.11 Recollida Satisfacció dels Grups d'Interès](#)
- [PT.12 Recollida de la informació](#)



10. FITXA RESUM

PROPIETARI DEL PROCÉS		Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)
RESPONSABLE GESTOR/A		Cap de l'Àrea de Gestió de Recursos i Serveis
RESPONSABLE D'APROVACIÓ		Junta d'Escola
G R U P S D , I N T E R È S	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	<p>Personal Docent i Investigador (PDI), Personal d'Administració i Serveis (PAS) i Estudiantat:</p> <ul style="list-style-type: none">• Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant el canal: bústia opina (web ESEIAAT) segons el procés 205.3.7 Gestió de queixes i suggeriments.• Participar en els òrgans de govern de l'ESEIAAT. <p>Institucions, organitzacions, empreses i societat en general:</p> <p>Amb l'accés a la informació sobre les titulacions. Poden enviar queixes i suggeriments mitjançant els canals definits en el procés 205.3.7 Gestió de queixes i suggeriments.</p>
	RENDICIÓ DE COMPTES	<p>L'equip directiu vetllarà per la difusió del resultat de l'anàlisi del procés i, si escau, de la implantació de millores d'aquest amb el suport de la unitat especialitzada de la UTG.</p> <p>En cas que s'hagi de publicar informació i documentació, es publicarà segons el procés 205.7.1 Publicació d'informació i rendició de comptes.</p>
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les Àrees especialitzades UTG realitzen la recollida d'informació segons el procés 205.6.1 Recollida de dades i anàlisi de resultats i el procés 205.3.7 Gestió de queixes i suggeriments . Amb tota la informació recollida, el/la responsable del procés amb el suport del/la responsable gestor/a les analitza seguint l'establert en aquest procés.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El/la responsable del procés, amb el suport del/la responsable gestor/a, s'encarrega de fer el seguiment, revisió i, si escau, implantar-hi propostes de millora. Així mateix, participa en la proposta de pressupost i detecció de necessitats, autoritza les despeses i porta a terme el seguiment de l'execució del pressupost.

11. FLUXGRAMA





12. ANNEXOS

Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

FITXA DE CONTROL DE REVISIONS I MODIFICACIONS				
Versió	Descripció	Òrgan responsable	Acord No.	Data aprovació
V2	<p>Incorporació:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Processos transversals UPC PT.02, PT.10, PT.11 i PT.12 i els seus enllaços. ● Enllaç al glossari de termes i indicadors de la UPC. ● Enllaços de tots els processos que s'esmenten en el document. ● Apartat grups d'interès. ● Evidència Informe de la revisió del procés a l'apartat del Desenvolupament del procés. ● Fitxa de control de revisions i modificacions. ● Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés. ● Indicators: <ul style="list-style-type: none"> - IN01_P3.7 Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSFs). ● Evidències: <ul style="list-style-type: none"> - EV01_P5.1 Distribució del Pressupost Genèric de Funcionament de l'ESEIAAT - EV02_P5.1 Convocatòria i resolució d'ajuts per a la millora de l'ESEIAAT. Tarifes i condicions per a permís d'ocupació temporal d'espais i instal·lacions - EV04_205.5.1 Convocatòria interna d'ajuts per a la millora dels equipaments docents. - EV05_205.5.1 l'Informe de Tancament Econòmic de l'exercici anterior. <p>Modificacions:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Apartat Responsabilitats ● Fluxgrama. ● Evidències: 	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2023/02/01	25/10/2023



	<ul style="list-style-type: none">- EV03_P5.1 Acords òrgans de govern relatius a l'aprovació del pressupost.- EV06_P5.1 Fitxa Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés <p>Eliminacions:</p> <ul style="list-style-type: none">● Indicators:<ul style="list-style-type: none">- IN01_P5.1 Nombre de queixes rebudes centrades en recursos materials.- IN02_P5.1 Nombre de suggeriments rebuts centrats en recursos materials.● Evidències:<ul style="list-style-type: none">- EV01_P5.1 Acta de la reunió d'Equip Directiu sobre la proposta de pressupost per al manteniment i detecció de necessitats de nous recursos materials.			
V1	Incorporació de fluxgrames i descripció d'indicadors.	Junta d'Escola	J.ESEIAAT/2022/01/03	09/03/2022
V0	Versió inicial	Equip Directiu		2019



Annex 2. Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés.

Informe d'avaluació del funcionament i millora del procés			
Nom i codi del procés objecte de la revisió:		205.5.1 Gestionar i millorar els recursos materials	
Data de la revisió:			
Nom del responsable del procés i de la revisió:		Cap de la Unitat Transversal de Gestió (UTG)	
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 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.			
Es demana alguna proposta de millora a algun dels processos transversals vinculats amb aquest procés? Quina?			
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.PTXX.YY.Z on XX és el codi del procés, YY és l'any de la proposta i Z és el número de proposta.	Breu descripció de la proposta		
PM.PTXX.YYYY.Z	<ul style="list-style-type: none">- Implica la modificació del procés implicat?:- Diagnòstic:- Objectius que es volen assolir:- Accions proposades:- Prioritat:- Responsable:- Termini: curs xxxx-xxxx- Iniciat: (Sí/No)		