

- 1. Nom del procés i codi:** P5.1 Gestionar els recursos materials i serveis generals complementaris.
- 2. Objectiu i abast:** Planificar, habilitar, contractar i mantenir i els recursos materials i del serveis generals per fer possible les activitats principals i complementaries del Tecnocampus. El seu abast son tots els espais i els seus equipaments tant per la docència, com per la recerca i la gestió i aquells serveis complementaris necessaris pel seu funcionament, manteniment i millora.
- 3. Propietari / Responsable de gestió:** Director d'infraestructures / Cap de manteniment.
- 4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport
- 5. Descripció:**

El procés està definit en diferents fase; planificació, aprovació, contractació i execució/manteniment/seguiment.

Planificació: Aquesta fase es fa anualment, orientada a la realització del pressupost i té com objectiu la planificació i aprovació de les accions/contractacions i la seva assignació econòmica. A partir de les necessitats existents i de les propostes d'ampliació o millores que presenten l'Escola o els Departaments que formen la institució, s'elaboren les partides pressupostaries assignades als serveis i projectes.

Aprovació: Aquesta fase va relacionada de forma directa amb l'aprovació del pressupost i haurà de seguir el procediment destinat a aquest. Durant aquesta fase es valoren les propostes tant en la seva validació tècnica com econòmica pels òrgans del Tecnocampus, amb la participació del comitè de direcció i el Patronat.

Contractació: Amb les característiques i assignació econòmica aprovades, el departament d'infraestructures prepara els projectes i pressupostos necessaris per la seva implementació. A partir dels quals i amb el recolzament del departament de Secretaria General, es preparen les contractacions i/o el procediment de compres, segons les normatives aplicables en cada cas per la contractació i compres de l'administració.

Execució/manteniment/seguiment: En funció de les característiques del projecte o servei, es durà a terme la seva execució per equips propis o les empreses contractades a tal efecte, garantint l'assoliment dels objectius especificats. Tots els serveis i equipaments aniran acompanyats del seu pla de manteniment, que tindrà com objectiu garantir el seu correcte funcionament. Per garantir la millora continua dels materials i serveis, es fa un seguiment basat en els usuaris mitjançant enquestes i/o recollint incidències, aquest seguiment permet planificar millores o modificacions que seran incloses en la propera planificació.

6. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
PDI	<ul style="list-style-type: none"> • El PDI, a través dels membres del Senat que son també membres del Patronat, participa en l'Òrgan en què s'aprova el pressupost. • El PDI, amb la comunicació d'incidències, pot ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials i/o serveis generals complementaris. • El PDI respon enquestes en les que avaluen aquests serveis. • El PDI pot presentar suggeriments a través de la bústia.
PAS	<ul style="list-style-type: none"> • El PAS, a través dels membres del Senat que son també membres del Patronat, participa en l'Òrgan en què s'aprova el pressupost. • El PAS, amb la comunicació d'incidències, pot ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials i/o serveis generals complementaris. • El PAS respon enquestes en les que avaluen aquests serveis. • El PAS pot presentar suggeriments a través de la bústia.
Estudiants	<ul style="list-style-type: none"> • Els estudiants, a través dels membres del Senat que son també membres del Patronat, participen en l'Òrgan en què s'aprova el pressupost. • Els estudiants, amb la comunicació d'incidències, poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials i/o serveis generals complementaris. • Els estudiants responen enquestes en les que avaluen aquests serveis. • Els estudiants poden presentar suggeriments a través de la bústia.
Societat	<ul style="list-style-type: none"> • Com a membres del Patronat de la Fundació, participen tant en l'aprovació dels pressupostos, com en les línies estratègiques que modulen la seva creació. • Els representants de la Universitat Pompeu Fabra, de les organitzacions empresarials i de les organitzacions sindicals, com a membres del Senat de Tecnocampus, poden fer sentir la seva veu en les reunions que es celebrin. • La societat pot presentar suggeriments a través de la bústia.

7. Retiment de comptes

El retiment de comptes intern es duu a terme a través dels següents òrgans als que també s'ha fet esment en l'apartat 6 d'aquesta fitxa de procés:

- El **Patronat**, a qui correspon el govern de la Fundació, format per representants de l'administració pública, representants de la Universitat d'adscripció i representants de l'entorn social i empresarial. És l'òrgan que aprova el pressupost de la Fundació.
- El **Senat**, format per grups d'interès i integrat per empresaris, professorat, personal de gestió, estudiants i representants sèniors de la societat civil. És l'òrgan de consulta del Patronat.

Per altra banda, a la Intranet el PDI i el PAS té accés als resultats de les enquestes de satisfacció del PDI i el PAS i els equips directius tenen accés als resultats de les enquestes de satisfacció dels estudiants amb els serveis.

8. Calendari del procés

La planificació, s'inicia amb l'elaboració del pressupost en el període entre setembre i desembre, malgrat que la detecció de necessitats es un procés continu que es va generant durant tot l'any.

La resta de fases s'executen durant tot l'any.

9. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Fitxes d'elaboració del pressupost. (Sharepoint)
- Sistema ERP corporatiu SAGE
- Sistema BI corporatiu per seguiment de l'execució econòmica.
- Sistema de generació i gestió de comandes (Sharepoint).
- Helpdesk Sistema de incidències
- Bústia de suggeriments i agraïments

10. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
15.1.1	Grau de satisfacció dels estudiants amb l'adequació de les aules (indicador per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.1.2	Grau de satisfacció dels estudiants amb l'adequació dels laboratoris de la seva titulació (indicador per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.1.3	Grau de satisfacció dels estudiants amb la facilitat per a fer lliure accés (indicador per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.1.4	Grau de satisfacció dels estudiants amb el bar/restaurant (indicador per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.1.5	Grau de satisfacció dels estudiants amb el servei de neteja (indicador per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
15.1.6	Grau de satisfacció del PDI amb les condicions dels espais on es duen a terme les activitats docents (indicador per Departaments)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.1.7	Grau de satisfacció del PAS amb els espais i recursos de què disposa per a les seves funcions	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.1.8	Nombre d'aules, laboratoris i espais singulars	Director/a d'infraestructures	Taula general d'indicadors *
15.1.9	Metres quadrats d'aules, laboratoris i espais singulars	Director/a d'infraestructures	Taula general d'indicadors *
15.1.10	Llocs d'estudi en aules, laboratoris i espais singulars	Director/a d'infraestructures	Taula general d'indicadors *
15.1.11	Nombre de punts de subministrament de potència elèctrica accessibles per als estudiants	Director/a d'infraestructures	Taula general d'indicadors *

* L'enllaç a la taula d'indicadors el trobem [aquí](#)

11. Documentació

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D5.1.1	A	Pla estratègic TecnoCampus	Entrada	Web https://plaestrategic.tecnocampus.cat/
D5.1.2	B	Memòria de qualitat TecnoCampus	Entrada	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/_layouts/15/start.aspx#/Qualitat/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FQualitat%2FMem%C3%B2ria%20de%20Qualitat%20TecnoCampus&FolderCTID=0x012000E3D8B5B7D4FE304F8A0D1C22175B75D9&View=%7BAF76C449%2DF410%2D4A7F%2D97F4%2D496587E3BBF1%7D

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D5.1.3	C	Enquestes de satisfacció dels grups d'interès amb els recursos materials i els serveis generals	Entrada	Enquestes PDI i PAS Sharepoint / Intranet https://intranet.tecnocampus.cat/layouts/15/start.aspx#/Qualitat/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FQualitat%2FEnquestes%20de%20satisfacci%C3%B3%20del%20PDI%20i%20el%20PAS&FolderCTID=0x012000E3D8B5B7D4FE304F8A0D1C22175B75D9&View=%7BAF76C449%2DF410%2D4A7F%2D97F4%2D496587E3BBF1%7D Enquestes estudiants Sharepoint / Intranet / SID (repositori de documents per a la direcció) https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/SitePages/SID.aspx
D5.1.4	D	Suggeriments rebuts	Entrada	Aplicatiu d'incidències, reclamacions i suggeriments Panell de gestió http://web.intranet.tcomm.cat/identifica.php
D5.1.5	E	Fitxes elaboració del pressupost	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/administracio/pressupost/layouts/15/start.aspx#/Lists/Sollicitud%20de%20pressupost
D5.1.6	F	Pressupost agregat del departament	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/administracio/pressupost/layouts/15/start.aspx#/SitePages/EI%20meu%20pressupost.aspx#InplviewHashb6409603-aebf-4cc8-8b2b-31bd694151b9=ShowInGrid%3DTrue
D5.1.7	G	Pla d'inversions	Sortida	Web https://www.tecnocampus.cat/ca/transparencia/fundacio/informacio-economica
D5.1.8	H	Costos Serveis i Subministraments	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/administracio/pressupost/layouts/15/start.aspx#/SitePages/EI%20meu%20pressupost.aspx#InplviewHashb6409603-aebf-4cc8-8b2b-31bd694151b9=ShowInGrid%3DTrue
D5.1.9	I	Proposta de pressupost	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/administracio/pressupost/layouts/15/start.aspx#/SitePages/Inici.aspx
D5.1.10	J	Pressupost definitiu	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/administracio/pressupost/layouts/15/start.aspx#/SitePages/Inici.aspx

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D5.1.11	K	Projectes en execució	Sortida	Entorn Asana https://app.asana.com/0/home/621850870300624
D5.1.12	L	Plecs Tècnics	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/manteniment/proyectos/layouts/15/start.aspx#/Lists/Contractes%20i%20Licitacions
D5.1.13	M	Contractes	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/comandesTCM/layouts/15/start.aspx#/Lists/Contractacio%20Serveis%20Externs/AllItems.aspx
D5.1.14	N	Comandes	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/comandesTCM/SitePages/Inici.aspx
D5.1.15	O	Comunicat de posada en marxa	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/comandesTCM/SitePages/Inici.aspx
D5.1.16	P	Pla de manteniment	Entrada	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/manteniment/proyectos/
D5.1.17	Q	Incidències	Sortida	Aplicatiu Helpdesk https://helpdesk.tecnocampus.cat/
D5.1.18	R	Despeses imprevistes	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/comandesTCM/SitePages/Inici.aspx

12. Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es du a terme amb caràcter anual per part del responsable de gestió i és validat pel seu propietari. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió de l'SGIQ (IRSGIQ) que aprova la Comissió de Qualitat.

Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La vigència dels objectius que el procés persegueix.
- La idoneïtat de les accions descrites en el procés.
- La participació dels agents implicats i dels grups d'interès.
- L'adequació i els resultats dels indicadors dels processos

- Les incidències que s'han produït que han estat notificades a partir del procés P5.3 Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments

El procés de revisió es materialitzarà en forma de les següents sortides:

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de millora del SGIQ.
- Nous continguts dins de el Manual del SGIQ.
- Canvis en el Manual de processos.

13. Vinculació amb altres processos:

Aquest procés està vinculat especialment amb els següents processos:

- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**, atès que mitjançant l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb els serveis i l'enquesta de satisfacció del PDI i el PAS, s'obté la seva satisfacció sobre aquests serveis.
- **P5.3 Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar propostes de millora pel que fa a com es gestionen els serveis generals complementaris i els recursos materials.

14. Normativa

- [Llei de contractació del sector públic 9/2017](#)
- [Reial Decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'Universitats i centres universitaris, i acreditació institucional de centres universitaris](#)

15. Revisions

Versió *	Data	Descripció
1	2011	Versió inicial
2	Oct'2015 – Feb'2016	Fins ara el procés era propi del SGIQ-Marc UPF; a partir d'ara el procés és propi de cada Escola - seguint el marc del procés UPF - i l'aprova/revisa la comissió de qualitat de cada Escola. En quant a la classificació del procés, es deixen de fer servir les Q's del model de qualitat 6Q-UPF i es fa ús dels estàndards AQU (E1...E6)
3	Feb'2018	En la fitxa de procés s'afegeix informació de la documentació associada i s'enumeren els indicadors.

Versió *	Data	Descripció
4	09/09/2020	S'aplica una nova versió de fitxa de procés que, entre altres, inclou l'històric de revisions del procés i una descripció més detallada del procés i de la participació dels grups d'interès. També es crea un document unificat amb els indicadors i la seva evolució. En quant a la classificació del procés, es passa d'estàndard a dimensió. Unifiquem el que abans teníem en 2 processos diferents: gestió de recursos materials i gestió de serveis generals.
5	04/03/2021	S'explica com els centres intervenen en la definició d'aquest procés i com es coordina aquest procés amb els processos de centre. S'explica com es fa el retiment de comptes. S'explica com es fa el seguiment, revisió i millora del procés.
6	19/09/2023	Aquest procés formava part del SGIQ-Marc TecnoCampus i, per tant, era comú a les 3 escoles que tenia TecnoCampus. Des del 2023 aquestes 3 escoles s'han fusionat en el centre universitari TecnoCampus i s'ha actualitzat el redactat per a reflectir que no hi ha 3 escoles sinó una. També s'ha incorporat el pla de manteniment en l'apartat de documentació i en el diagrama de flux, atenent la recomanació del Comitè Extern de Certificació del SGIQ-Marc (visita al novembre de 2021).

* : Fins el curs 2019/2020 cada Escola tenia el seu SGIQ i, per aquest motiu, la data d'aprovació pot no ser una data exacte, ja que les comissions de qualitat de cada Escola es reunien en dates diferents.