

SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE LA QUALITAT (SGIQ)

801.5.1_Gestió i millora dels recursos materials

Responsable del procés	Responsable d'aprovació	Data d'aprovació	Acord núm.
Director/a General	Comissió Permanent	XX/XX/2025	CP/2025/XX

Índex

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

1. FINALITAT

Aquest procés té per objecte establir els mecanismes per a la planificació, gestió i millora contínua dels recursos materials i infraestructures de l'EUNCET Business School, amb la finalitat de garantir la qualitat dels espais, equipaments i serveis necessaris per al desenvolupament òptim de les activitats docents, de recerca i administratives.

2. ABAST

Aquest procés és aplicable a tots els recursos materials, instal·lacions, equipaments i serveis generals que donen suport a l'activitat acadèmica i de gestió del centre, exceptuant aquells gestionats directament per departaments o unitats externes a l'EUNCET.

3. DEFINICIONS

Els principals termes utilitzats es troben recollits al Glossari institucional de l'EUNCET Business School i al Marc VSMA d'AQU Catalunya. En cas de discrepància, prevalen les definicions establertes per AQU Catalunya i per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) en el seu [glossari](#) institucional.

4. DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

Recursos econòmics

L'assignació anual dels recursos econòmics de l'EUNCET s'estableix d'acord amb els criteris del Comissió Permanent i les directrius de la Direcció General, en coherència amb el Pla Estratègic i la Política de Qualitat del centre.

El/la Responsable de Serveis Generals, en coordinació amb el/la Responsable Econòmic-Financer, elabora la proposta de pressupost anual de funcionament, que inclou la previsió d'inversions i de manteniment d'espais i equipaments docents.

La proposta es valida per part de la Comissió Permanent i s'eleva a la Comissió Permanent per a la seva aprovació definitiva.

Aprovació del pressupost i distribució de recursos

Anualment, l'Àrea Econòmica i de Serveis Generals elabora la proposta de pressupost ordinari, incloent-hi la distribució dels recursos destinats a infraestructures, equipaments docents i manteniment d'instal·lacions.

El Responsable de Serveis Generals coordina la validació tècnica de les necessitats i prioritats identificades pels departaments, laboratoris, serveis TIC i directors de titulació.

La Direcció General revisa la proposta final i la presenta a la Comissió Permanent, que aprova el pressupost de funcionament i les tarifes associades a l'ús d'espais i serveis.

Detecció de necessitats d'infraestructura i equipaments docents

La Direcció General, amb el suport dels responsables de Serveis Generals, TIC, Laboratoris i Àrees Docents, identifica anualment les necessitats d'infraestructura i equipament docent.

Comentado [OL1]: Afegir Direcció del CU

Aquesta detecció es realitza a partir de:

- Les propostes i informes dels responsables d'àrea.
- Les necessitats recollides a través dels òrgans col·legiats i comissions del centre.
- Les observacions procedents dels informes de seguiment i acreditació de titulacions.

Les propostes es classifiquen per prioritat i es valoren segons els criteris de viabilitat econòmica, impacte en la qualitat docent i alineament amb la planificació estratègica de l'EUNCET.

Adquisició d'equipaments i actuacions en infraestructures

La Direcció General avalua la viabilitat pressupostària i, si és favorable, autoritza la despesa d'acord amb la legislació vigent en matèria de contractació, manteniment, seguretat, riscos laborals i sostenibilitat mediambiental. Si no hi ha pressupost disponible, s'exploren fonts de finançament alternatives.

Elaboració i tancament econòmic

Anualment, el/la Responsable Econòmic-Financer, elabora l'Informe de Tancament Econòmic corresponent a l'exercici anterior. Aquest informe és validat pel Director/a General i aprovat pel Comissió Permanent, d'acord amb la normativa interna de gestió econòmica i de qualitat de l'EUNCET.

Revisió i millora del procés

El Director de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos revisa anualment aquest procés per garantir-ne l'eficàcia i la coherència amb el sistema SGIQ de l'EUNCET i amb el procés transversal [PT.10 Recursos materials i serveis](#) de la UPC.

Les conclusions d'aquesta revisió s'incorporen a la Fitxa d'avaluació i millora del procés i, si escau, es proposen accions de millora que s'integren al Pla de Millora del Centre, segons el procés [PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ](#).

4.1. Queixes, suggeriments i propostes de millora

Les dades relatives a queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF) sobre infraestructures, equipaments o serveis es recullen i analitzen segons els processos [PM_801.3.7 Gestió de QRSF](#) i [PM_801.3.7/1 Procediment QRSF](#). Aquestes dades s'utilitzen com a entrada per a la revisió i millora del procés.

4.2. Revisió del procés

El Director de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos recull les dades dels indicadors i revisa el funcionament del procés.

Els resultats s'inclouen a la Fitxa informe d'avaluació del funcionament i millora del procés, d'acord amb els processos [PM_801.6.1 Recollida de dades i anàlisi de resultats](#), [PT.11 Recollida de la satisfacció dels grups d'interès](#) i [PT.12 Recollida i tractament de la informació](#).

Si escau, es proposen accions de millora d'acord amb el procés [PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ](#) i el [PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC](#).

4.3. Publicació de la informació

EUNCET garanteix la transparència en la gestió dels recursos materials i serveis, d'acord amb el procés [PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes](#).

La informació publicada no inclou dades econòmiques ni pressupostàries, sinó una descripció qualitativa i agregada de les actuacions més rellevants relacionades amb la millora d'infraestructures, equipaments docents i espais d'aprenentatge.

Com exemple, es poden publicar informacions com:

- Renovació o ampliació d'aules i laboratoris docents.
- Actualització de recursos TIC i instal·lació d'equipament audiovisual.
- Millores en accessibilitat, sostenibilitat o eficiència energètica.
- Implementació de nous espais de treball col·laboratiu o zones d'estudi.

- Accions de manteniment preventiu o d'adaptació a normatives de seguretat.

Aquestes actuacions es comuniquen a través del web institucional, de la Memòria de Qualitat anual i d'altres canals de difusió interna i externa, assegurant que tots els grups d'interès coneguin les principals accions de millora realitzades.

5. INDICADORS

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

<i>Codi indicador</i>	<i>Nom</i>	<i>Descripció</i>
IN01_801.5.1	Satisfacció de l'estudiantat amb els recursos materials.	Satisfacció de l'estudiant respecte Aules, Laboratoris i Espais Informàtics.
IN02_801.5.1	Satisfacció del PDI amb els recursos materials	Satisfacció del PDI amb els recursos disponibles a les aules, campus virtual i equipaments de laboratoris.
IN03_801.5.1	Satisfacció del PTGAS amb els recursos materials.	Satisfacció del PTGAS amb les instal·lacions (il·luminació, espai, soroll, climatització, ventilació...) i recursos materials i tècnics (mobiliari, equipament...).
IN04_801.5.1	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (QRSF).	Nombre de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions (que fa referència al procés 801.5.1).

Tots els indicadors de l'SGIQ, incloent-hi els d'aquest procés, es recullen al **quadre de comandament**.

6. EVIDÈNCIES

La relació d'evidències que genera l'execució d'aquest procés és la següent:

<i>Identificació</i>	<i>Descripció</i>	<i>Responsable custòdia</i>	<i>Localització</i>	<i>Temps conservació</i>
EV01_801.5.1	Informe anual de distribució interna de recursos i planificació de necessitats d'infraestructures, equipaments i serveis.	Responsable Econòmic-Financer	SharePoint	Permanent
EV02_801.5.1	Document de validació i aprovació del pressupost anual per part de la Comissió Permanent.	Secretari/a Acadèmic/a	SharePoint	Permanent
EV03_801.5.1	Relació d'actuacions o millores realitzades en infraestructures, equipaments i serveis (memòria anual o informe de qualitat).	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent
EV04_801.5.1	Registre de propostes de millora d'equipaments i infraestructures	Responsable de Serveis Generals	SharePoint	Permanent

	presentades pels responsables d'àrea i resolució de prioritats.			
EV05_801.5.1	Informe de Tancament Econòmic anual, validat per la Direcció General i aprovat per la Comissió Permanent.	Responsable Econòmic-Financer	SharePoint	Permanent
EV06_801.5.1	Fitxa d'avaluació del funcionament i millora del procés (avaluació anual del procés PE_801.5.1).	Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos	SharePoint	Permanent

Les evidències s'arxiven d'acord amb el que estableix el procés **801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió de l'SGIQ i control de la documentació** i el **PM-801.8.1 1_Sistema de gestió de la documentació**.

7. RESPONSABILITATS

Responsable del procés: Director/a General.

Garanteix la disponibilitat i l'assignació eficient dels recursos materials i econòmics necessaris per al correcte funcionament de l'EUNCET. Aprova el pressupost anual, valida les actuacions prioritzades i assegura que la gestió de recursos sigui coherent amb el Pla Estratègic, la Política de Qualitat i els objectius del centre.

Responsable gestor/a del procés: Responsable de Serveis Generals.

Coordina la detecció de necessitats d'infraestructures i equipaments, la planificació de millores i la gestió de manteniment d'espais i recursos materials.

Col·labora amb l'Àrea Econòmica en la preparació del pressupost, fa el seguiment de les actuacions aprovades i vetlla pel compliment de la normativa de seguretat, sostenibilitat i prevenció de riscos laborals.

Dona suport a la revisió periòdica del procés i al manteniment de les evidències documentals.

Responsable de l'aprovació del procés: Comitè Executiu.

Comentado [OL2]: X

Aprova el pressupost anual, el tancament econòmic i les actuacions rellevants en infraestructures i equipaments. Vetlla perquè la gestió dels recursos materials sigui sostenible, eficient i alineada amb els criteris de qualitat establerts pel SGIQ.

Altres agents implicats:

Comentado [OL3]: Afegir Dir. Centre

- Responsable Econòmic-Financer: col·labora en l'elaboració del pressupost i en el tancament econòmic anual; gestiona la traçabilitat de les despeses i inversions.
- Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos: supervisa la coherència del procés amb el SGIQ, analitza els resultats i proposa millores per optimitzar la gestió de recursos.
- Coordinadors/es de titulació, responsables d'àrea, Serveis TIC i Laboratoris: identifiquen i comuniquen les necessitats d'equipaments i espais, i verifiquen la seva adequació un cop implementades les millores.
- Departament de Màrqueting: dona suport a la difusió pública de les actuacions i millores realitzades, d'acord amb el procés **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes**.

8. GRUPS D'INTERÈS

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

Interns

- Professorat i Personal Docent i Investigador (PDI)
- Personal Tècnic, de Gestió i d'Administració i Serveis (PTGAS).
- Estudiantat.

Aquests col·lectius participen en la detecció de necessitats i en la revisió del funcionament dels recursos materials a través dels òrgans col·legiats i comissions del centre (Comissió de Qualitat, Comissió Permanent i Comitè Executiu).

També poden contribuir a la millora del procés mitjançant les seves observacions i propostes en enquestes internes o en reunions de coordinació acadèmica i de serveis.

Les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions relacionades amb les infraestructures, equipaments o serveis es poden fer arribar a través dels canals Bústia OPINA i Bústia DEMANA, segons el que estableixen els processos **PM_801.3.7 Gestió de QRSF** i **PM_801.3.7/1 Procediment QRSF**.

Externs i societat en general

- Ocupadors i ocupadores.
- Empreses col·laboradores i organitzacions professionals.
- Institucions públiques i privades.
- Altres entitats de l'entorn socioeconòmic i educatiu.
- Titulats i titulades (Alumni EUNCET).

Aquests col·lectius participen principalment a través de la **Bústia OPINA**, del **correu institucional** o mitjançant la seva participació en enquestes i entrevistes vinculades a processos de seguiment i acreditació de titulacions.

Les seves aportacions permeten identificar necessitats de millora dels espais, infraestructures i serveis que donen suport a la formació, la recerca i la transferència de coneixement.

9. NORMATIVES/REFERÈNCIES

Marc extern:

- [Metodologia i documents de referència d'AQU Catalunya](#)

Marc intern:

- **Política i Objectius de Qualitat de l'EUNCET.**
- **Reglament intern de funcionament.**
- **Pla Estratègic i Pla de Manteniment de l'EUNCET.**
- **Plans d'estudi.**
- **Pressupost de l'EUNCET.**
- **Memòries verificades.**

Processos relacionats amb l'EUNCET:

- **PM_801.3.7 i PM_801.3.7_1 Gestió de QRSF.**
- **PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats.**
- **PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes.**
- **PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ.**
- **PM_801.8.1/1 Sistema de gestió de la documentació.**

Processos transversals UPC:

- [PT.02 Revisió i millora de l'SGIQ marc de la UPC.](#)
- [PT.10 Recursos materials i serveis.](#)
- [PT.11 Recollida de satisfacció dels grups d'interès.](#)
- [PT.12 Recollida i tractament de la informació.](#)

10. FITXA RESUM

RESPONSABLE DEL PROCÉS		Director/a General
RESPONSABLE GESTOR/A		Responsable de Serveis Generals
RESPONSABLE DE L'APROVACIÓ		Comitè Executiu
GRUPS D'INTERÈS	MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	Interns (PDI, PAS, estudiantat, titulats/des): participen a través dels òrgans col·legiats (Comissió de Qualitat, Comissió Permanent i Comitè Executiu), reunions de coordinació i canals interns com la Bústia OPINA i DEMANA. Externs (empreses, institucions, ocupadors i entitats socials): participen mitjançant la Bústia OPINA, el correu institucional o enquestes vinculades a processos de qualitat. <i>(Mecanismes definits als processos PM_801.3.7 i PM_801.3.7_1 Gestió de QRSF.)</i>
	RENDICIÓ DE COMPTES	EUNCET publica informació qualitativa sobre les actuacions i millores realitzades en infraestructures, equipaments i serveis, sense dades econòmiques, segons el procés PC_801.7.1 Publicació de la informació i rendició de comptes. La difusió es fa mitjançant el web institucional, la Memòria de Qualitat anual i altres canals interns i externs.
RECOLLIDA I ANÀLISI D'INFORMACIÓ		Les àrees implicades de l'EUNCET recullen i analitzen la informació relacionada amb el manteniment, les actuacions i les incidències segons els processos PM_801.6.1 Recollida i anàlisi de dades i resultats i PM_801.3.7 Gestió de QRSF. El responsable gestor integra aquesta informació en la revisió anual del procés i en la Fitxa d'avaluació i millora.
SEGUIMENT, REVISIÓ I MILLORA		El Director/a de Planificació, Avaluació, Qualitat i Processos revisa anualment el funcionament del procés i proposa accions de millora. El Responsable de Serveis Generals coordina la incorporació de les conclusions i l'actualització de la documentació. Les millores identificades s'integren al Pla de Millora del Centre, segons el procés PM_801.8.1 Desplegament, seguiment i revisió del SGIQ.

11. FLUXOGRAMA

12. ANNEXOS

12.1. Annex 1. Fitxa de control de revisions i modificacions

Fitxa de control de revisions i modificacions				
Versió	Descripció	Òrgan responsable de l'aprovació	Acord núm.	Data d'aprovació
00	Edició inicial de el document			25/07/2014
01	Revisió i adaptació de la primera versió a l'idioma espanyol incloent canvis identificats en l'actualització			20/07/2020
02	Revisió del procés gestió recursos materials			17/12/2023
03		Comitè Executiu	CE/2025/XX	XX/XX/2025

