1. **Nom del procés i codi:** Gestionar les necessitats i serveis d'infraestructura als campus, P5.2

2. **Objectiu:** Recollir les necessitats de serveis d'infraestructures, aplicar el recurs més adequat per satisfer-les i fer-ne el seguiment.

3. **Abast:** Infraestructures del Campus de Ciutadella, Campus del Poblenou i Campus del Mar on s'imparteixen les titulacions de grau i màster i els programes de doctorat de la UPF.

4. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicegerent de l'Àrea Econòmica / Cap del Servei d'Infraestructures i Patrimoni

5. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport

6. **Descripció**

   Hi ha dos tipologies de processos relacionats amb les necessitats a l'àmbit de les infraestructures, el primer reparacions, no requereixen cap procediment, simplement s'articulen mitjançant l'ús d'un aplicatiu (CAU) que serveix per vehicular la sol·licitud, el seguiment i la resolució de la reparació. Aquesta sol·licitud la realitza directament el usuari, i no requereix cap validació per part de les direccions de campus.

   El segon tipus de necessitats cal que sigui validada per les direccions de campus, que aporten una visió transversal i coherent amb l'estratègia del campus o biblioteca. En aquest cas ens estem referint a necessitats de modificacions de distribucions o adequacions de zones a nous usos, que son objecte d'aquest procediment.

   Addicionalment, la Secció de Subministraments, Equipaments i Serveis Generals activa també una enquesta per recollir el grau de satisfacció dels usuaris en relació als serveis de restauració i millores.

   Les queixes i suggeriments de millora que arriben es gestionen periòdicament a les reunions de coordinació amb les Direccions de Campus i Biblioteca.

   El procés es pot iniciar, a més de les reunions de coordinació periòdica mensual, per cadascuna de les direccions de campus o la Biblioteca, així com a petició dels Centres/UGA.

   El procés no desplega els processos de contractació existents ja que segons import i tipologia de servei o intervenció sol·licitat, varia. Les valoracions del servei no es registren formalment, es tracten en el marc de la coordinació periòdica entre el Servei d'Infraestructures i Patrimoni, les Direccions de Campus i la Biblioteca.

   Finalment, com a actuació a destacar, la UPF està implementant mesures i accions específiques orientades a pal·liar l'impacte de la petjada ecològica de la Universitat, i això repercuteix en l'atenció de les necessitats i la prestació dels serveis d'infraestructures i equipaments. A tal efecte s'ha creat la Taula d'Emergència Climàtica, composada per membres representatius de tots els col·lectius universitaris, i que té com a

objectiu establir un calendari d'accions que disminueixin l'impacte ambiental de la Universitat i n'acceleri les iniciatives.

Com els centres i l'Escola del Doctorat intervenen en la definició d'aquest procés i com es coordina aquest procés amb els processos de centre

El present procés P5.2 ha estat definit com a transversal atès que les directrius per a l'assoliment dels objectius proposats i la titularitat en la gestió corresponen a un òrgan central i el seu abast i implantació és igual per al conjunt dels centres integrats.

Aquest procés no es troba relacionat directament amb cap dels processos de centre. Però això no significa que els centres es mantinguin al marge de la seva definició. Efectivament, aquests participen en la definició i revisió del present procés a través dels seus representants i també a partir de la Comissió de Qualitat del centre. A través d'aquests els centres poden incidir en com s'ha realitzat la implantació del procés transversal, opinar sobre el seu seguiment i proposar accions de revisió i millora al respecte.

7. Participació dels grups d'interès en la presa de decisions (taula grups d'interès i participació)

PDI	- Mitjançant els canals de comunicació establerts, els professors poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials.
Estudiants	- Mitjançant els canals de comunicació establerts, els estudiants poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials.
PTGAS	- Mitjançant la canalització de la informació rebuda pels estudiants i professors, i mitjançant els canals establerts, poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials.

8. Retiment de comptes

A la web del Servei d'Estratègia, Dades i Qualitat (SEDQ) i a les webs de qualitat dels centres hi ha disponibles els resultats de les enquestes de satisfacció dels estudiants amb els serveis (l'enquesta EVSOE), on se'ls pregunta sobre el seu grau de satisfacció amb els equipaments. Així mateix, anualment AQU realitza l'enquesta de satisfacció dels graduats dins la qual s'incorporen també preguntes relacionades amb la satisfacció de l'alumnat amb Les instal·lacions (aules i espais docents).

També cal fer referència als resultats de les enquestes de satisfacció del PDI com a forma d'obtenir un retorn en relació amb els recursos oferts per la Universitat. En aquesta enquesta, que es fa biennalment, es pregunta sobre l'adequació dels recursos docents disponibles (aula, ordinadors, projector, micròfon, etc.).

9. Calendari del procés

- Durant tot el curs acadèmic

10. Aplicacions/Sistemes d'informació

- CAU - EINA

11. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
UPF_I72	Nombre d'estudiants amb necessitats específiques que han estat atesos	Cap del SACU	Veure catàleg d'indicadors
UPF_I77	Grau de satisfacció dels estudiants amb les instal·lacions	Cap del SEDQ	Veure catàleg d'indicadors (graus) Veure catàleg d'indicadors (màsters)
UPF_I78	Grau de satisfacció del PDI respecte els serveis d'infraestructures i equipaments	Cap del SEDQ	Veure catàleg d'indicadors
UPF_I80	Grau de satisfacció dels estudiants amb necessitats especials amb el servei rebut	Cap del SACU	Veure catàleg d'indicadors
UPF_I124	Grau de satisfacció dels doctorands amb els recursos materials	Cap del SEDQ	Veure catàleg d'indicadors
UPF_I125	Grau de satisfacció del directors de tesi amb els recursos materials	Cap del SEDQ	Veure catàleg d'indicadors

12. Documentació (taula amb Codi, nom, tipus(entrada/sortida), responsable, ubicació i publicació)

Codi SGIQ	Nom	Entrada/sortida	Ubicació
D5.2.1	Acords / compromisos serveis i infraestructures de la Biblioteca i direccions de campus	Sortida	Arxiu d'equip
D5.2.2	Sol·licitud serveis reordenació espais	Sortida	Email
D5.2.3	Proposta actuació	Sortida	Arxiu físic Servei
D5.2.4	Proposta distribució d'espais	Sortida	Arxiu físic Servei
D5.2.5	Proposta d'inversió/any	Sortida	Arxiu físic Servei

13. Revisió, seguiment i millora

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 del 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 els suggeriments, les queixes i les felicitacions a la UPF.

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

- Noves propostes de millora que s'introduiran en el Pla de millora que acompanya l'IRSGIQ.
- Nous continguts dins de el Manual del SGIQ.
- Canvis en el Manual de processos.
- Canvis en el catàleg d'indicadors.

Alhora, i com es pot visualitzar al fluxograma que figura a la part final d'aquesta fitxa, internament es fan sessions de coordinació entre les unitats encarregades de prestar els serveis d'infraestructures i equipaments i les unitats de gestió i administració i les direccions de campus, amb una periodicitat, com a mínim, mensual. En aquestes reunions es realitza una avaluació dels serveis prestats a l'efecte de recollir inputs i extreure conclusions que han de servir per millorar la gestió de les necessitats i serveis d'infraestructures i equipaments.

14. Vinculació amb altres processos

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau, màster o doctorat**, tenint en compte que si s'estableixen nous títols caldrà disposar d'aules docència. el maquinari necessari i els recursos tecnològics que es requereixin per complementar-les.
- **P2.2 Fer el seguiment de les titulacions,** atès que en els informes de seguiment, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats i serveis d'infraestructura i d'equipaments, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.5 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** Si s'extingeixen títols això condicionarà la planificació i gestió de les aules i altre equipament o maquinari adquirit o que s'havia previst adquirir per a impartir la docència.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès.** Sobre els serveis d'infraestructura i d'equipaments als campus es pregunta a l'enquesta EVSOE, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.
- **P5.3 Gestionar els suggeriments, les queixes i les felicitacions,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a les necessitats i serveis d'infraestructura i d'equipaments als campus.
- **P5.4 Gestionar les queixes al Síndic de Greuges,** atès que les queixes rebudes per aquesta via poden ser un input d'entrada que pot introduir modificacions en el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructura i equipaments als campus.

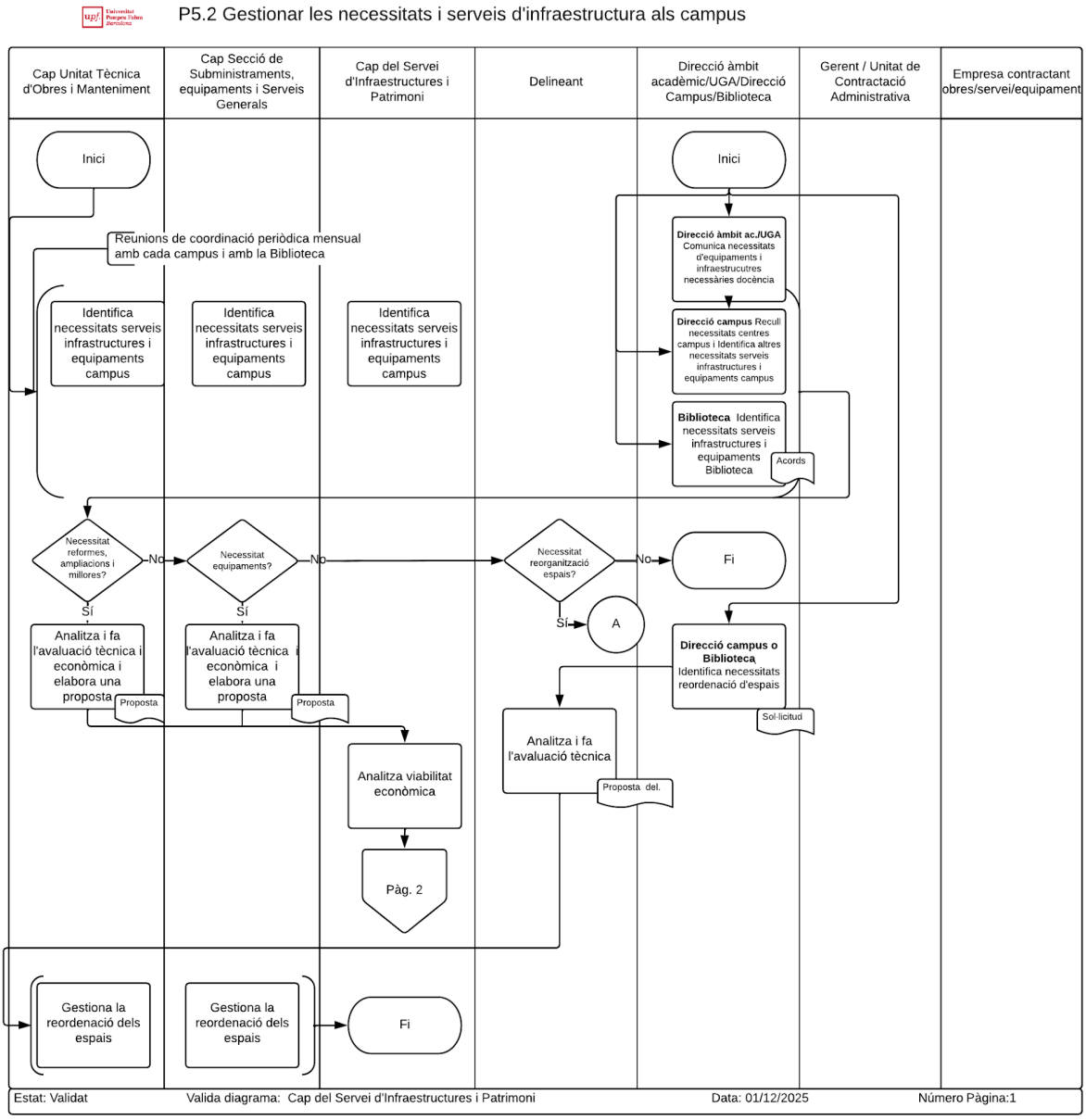
15. Normativa

- Llei 9/2017 de contractes del sector públic
- Normatives d'equipaments i instal·lacions

16. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	16/09/2014	Versió inicial
2	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres.
3	26/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions
4	15/05/2020	S'ha simplificat el diagrama i s'han revisat la documentació i els indicadors del procés atenent als requeriments fets pel CAE-SGIQ en l'Informe d'avaluació preliminar.
5	30/09/2022	Canvia la denominació del propietari del procés a "Vicegerent de l'Àrea Econòmica". S'han afegit nous camps a la fitxa del procés ("com els centres intervenen en la definició d'aquest procés i com es coordina aquest procés amb els processos de centre; així com els camps "Retiment de comptes" i "Revisió i millora").
6	15/15/2023	S'ha afegit el camp abast a la fitxa del procés. S'ha afegit els indicdors UPF_124 Grau de satisfacció dels doctorands amb els recursos materials i UPF_I125 Grau de satisfacció del directors de tesi amb els recursos materials
7	03/12/2024	Procés revisat sense canvis significatius.
8	01/12/2025	Es canvia el nom del procés per "Gestionar les necessitats i serveis d'infraestructura als campus" i s'elimina el procés P2.4 Acreditar els títols de grau, màster i doctorat de l'apartat "14. Vinculació amb altres processos".

17. Diagrama de flux



P5.2 P5.2 Gestionar les necessitats i serveis d'infraestructura als campus

