

 <small>Centre adscrit a la</small> 	<h2 style="margin: 0;">FITXA DEL PROCÉS</h2>	Codi	DE1-02/02
		Versió	02
		Data	08.06.2023

## PS5-01 Gestionar els serveis de tecnologia i recursos d'informació de suport a la docència, aprenentatge, recerca i gestió

---

1. **Nom del procés i codi:** Gestionar els serveis de tecnologia i recursos d'informació de suport a la docència, aprenentatge, recerca i gestió, PS5-01
2. **Objectiu i abast:** Oferir els serveis de tecnologia i recursos d'informació que contribueixin a la innovació en la docència, l'aprenentatge, la recerca i la gestió de la Universitat i fer un control de la qualitat permanent per adaptar-los a les necessitats dels seus usuaris.
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Cap d'administració / Cap d'administració
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport
5. **Descripció:**

Hi ha diferents fases : Identificació de necessitats, viabilitat, pressupost, aprovació, execució, manteniment i seguiment.

Identificació de necessitats: En aquesta fase es defineixen les necessitats de tecnologies i d'informació necessàries per desenvolupament les seves activitats.

Viabilitat, pressupost i aprovació: La Direcció de l'ESIHMar valida la viabilitat de les necessitats i determina els recursos necessaris, i presentant una valoració econòmica. L'aprovació va relacionada de forma directa amb l'aprovació del pressupost i haurà de seguir el procediment destinat a aquest.

Execució/manteniment/seguiment: En funció de les característiques de les necessitats i, és dur a terme la seva execució per equips propis o per empreses contractades. Tots els serveis i recursos aniran acompanyats del seu pla de manteniment, que tindrà com a objectiu garantir el seu correcte funcionament. Per garantir la millora continua dels serveis i recursos, 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 (taula grups d'interès i participació)**

<b>PDI</b>	Mitjançant els canals de comunicació establerts, els professors poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials.
<b>PAS</b>	Mitjançant la canalització de la informació rebuda pels estudiants i professors i mitjançant els canals de comunicació establerts, poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials.

Codi	DE1-02/02
Versió	02
Data	08.06.2023

<b>Estudiants</b>	Mitjançant els canals de comunicació establerts, els estudiants poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials.
<b>Societat</b>	-----

## 7. Retiment de comptes

A la web de l'escola hi ha disponibles els resultats de les enquestes de satisfacció dels estudiants amb els serveis on se'ls pregunta sobre el seu grau de satisfacció amb els serveis tecnològics i amb els bibliotecaris.

## 8. Calendari del procés

- Durant tot el curs acadèmic

## 9. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Fitxes d'elaboració del pressupost
- Sistema de generació i gestió de comandes (SharePoint).
- *Helpdesk* Sistema d'incidències i peticions de nous serveis
- Bústia de reclamacions i suggeriments

## 10. Indicadors

Indicador			Ubicació
Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió	Enllaç
ESIM_I58	Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb els serveis tecnològics	secretaria	<a href="#">Veure catàleg d'indicadors</a>
ESIM_I59	Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb els serveis bibliotecaris	secretaria	<a href="#">Veure catàleg d'indicadors</a>
ESIM_I60	Grau de satisfacció respecte al suport institucional a la docència i l'aprenentatge	secretaria	<a href="#">Veure catàleg d'indicadors</a>

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

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
DS5-01/01	A	Suggeriments rebuts	Entrada	R:\EU-qualitat

 <small>Centre adscrit a la</small> 	<h2 style="margin: 0;">FITXA DEL PROCÉS</h2>	Codi	DE1-02/02
		Versió	02
		Data	08.06.2023

DS5-01/02	B	Enquestes de satisfacció de serveis	Entrada	R:\EU-qualitat
DS5-01/03	C	Memòria de qualitat	Entrada	<a href="#">Web- Manual de Qualitat SGIQ</a>
DS5-01/04	D	Acta comitè de direcció amb els acords	Sortida	R:\EU-direcció
DS5-01/05	E	Enquesta de satisfacció amb els serveis	Sortida	R:\EU-qualitat

### 12. 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 (si n'hi ha) notificades a partir del procés *PS5-03 Gestionar els suggeriments i queixes*.

El procés de revisió pot materialitzar-se en forma de les següents sortides:

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

### 13. Vinculació amb altres processos:

**PC2-01 Programar i verificar un nou títol de grau i màster universitari**, tenint en compte que si s'estableixen nous títols caldrà disposar d'aules de docència, recursos tecnològics que res requereixin.

**PC2-02 Fer el seguiment de les titulacions de grau i màster universitari**. Els informes de seguiment esdevenen evidències dins el procés d'acreditació d'un títol i de la gestió del procés de captació de necessitats i serveis de tecnologia i recursos d'informació així com el seguiment dels mateixos.

 <small>Centre adscrit a la</small> 	<h2 style="margin: 0;">FITXA DEL PROCÉS</h2>	Codi	DE1-02/02
		Versió	02
		Data	08.06.2023

**PC2-04 Acreditar un títol de grau i màster universitari.** Per la mateixa raó que en el procés anterior, ens els autoinformes d'acreditació, de l'anàlisi de les dades i de la gestió del procés de captació de necessitats i serveis de tecnologia i recursos d'informació, així com del seguiment dels mateixos.

**PC2-05 Gestionar l'extinció, desprogramació d'un títol de grau i màster universitari.** Si s'extingeix un títol això condiona a la planificació i gestió de les aules i altres equipaments per a la docència.

**PS5-03 Gestionar els suggeriments i queixes,** atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a les necessitats i serveis de tecnologia i recursos d'informació.

#### 14. Documents de referència

- NORMATIVES

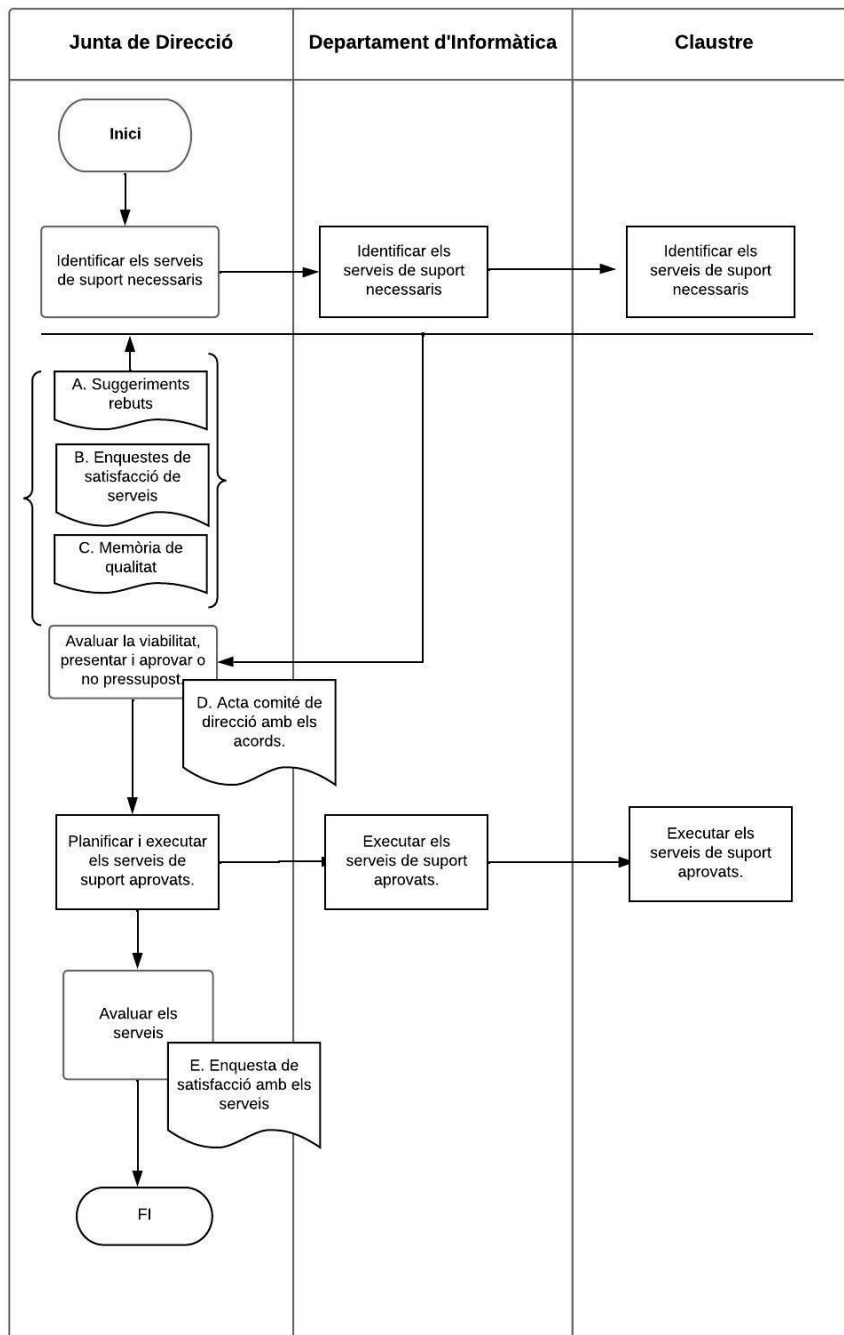
#### 15. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	Novembre 2022	Inicial
2	Octubre 2023	S'ha fet la versió 02 de la fitxa del procés per canvi de logotip.

Codi	DE1-02/02
Versió	02
Data	08.06.2023

**16. Diagrama de flux**

**PS5-01 Gestionar els serveis de tecnologia i recursos d'informació de suport a la docència, aprenentatge, recerca i gestió**



Estat: Validat Valida diagrama: Cap d'administració Data: 10/10/2022