

 	FITXA DEL PROCÉS	Codi	DE1-02/02
		Versió	02
		Data	08.06.2023

PS5-02 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructures i equipaments al campus

1. **Nom del procés i codi:** Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructures i equipaments al campus, PS5-02
2. **Objectiu i abast:** Recollir les necessitats de serveis d'infraestructures, aplicar el recurs més adequat per satisfer-les i fer-ne el seguiment
3. **Propietari / Responsable de gestió:** Cap d'administració / Cap d'administració
4. **Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport
5. **Descripció:**

L'Escola Superior d'Infermeria Hospital del Mar comparteix l'ús els espais del Campus Mar amb la Universitat Pompeu Fabra.

D'acord amb els acords de gestió del Campus entre les dues institucions citades, la Universitat Pompeu Fabra s'encarrega de centralitzar la gestió de tots els serveis necessaris per al correcte funcionament de l'edifici.

És, per tant, en virtut d'aquests acords que L'Escola Superior d'Infermeria Hospital del Mar com a usuària de l'edifici sol·licita als responsables de l'edifici de la Universitat Pompeu Fabra, qualsevol servei de manteniment i de cobertura de les necessitats que tinguin a veure amb les infraestructures i equipaments del Campus.

Aquestes sol·licituds s'articulen segons s'estableix a continuació:

Hi ha dos tipus de processos relacionats amb les necessitats a l'àmbit de les infraestructures, els primers (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, aquesta sol·licitud la realitza directament l'usuari i no requereix cap validació per les direccions de campus.

El segon tipus de necessitats cal que estiguin validades 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.

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

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

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 àmbits acadèmics o les UGAs.

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](#), composta 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.

6. 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.
PAS	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.
Estudiants	Mitjançant els canals de comunicació establerts, els estudiants poden ajudar a identificar millores o necessitats de recursos materials
Societat	-----

7. Retiment de comptes

A la [Web ESIHMar](#) hi ha disponible els resultats de les enquestes de satisfacció dels graduats, 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 l'enquesta DS4-04/02 Enquesta de satisfacció del PDI -Permanent 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.).

8. Calendari del procés

- Durant tot el curs acadèmic

 	FITXA DEL PROCÉS	Codi	DE1-02/02
		Versió	02
		Data	08.06.2023

9. Aplicacions/Sistemes d'informació

- CAU

10. Indicadors

Indicador			Ubicació
Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió	Enllaç
ESIM_I67	Grau de satisfacció dels estudiants amb les aules	Cap d'administració	Veure catàleg d'indicadors
ESIM_I68	Grau de satisfacció del professorat amb les condicions dels espais i recursos	Cap d'administració	Veure catàleg d'indicadors

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

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
DS5-02/01	A	Suggeriments rebuts	Entrada	R:\EU-qualitat
DS5-02/02	B	Enquestes de satisfacció.	Entrada	R:\EU-qualitat
DS5-02/03	C	Acta comitè de direcció	Sortida	R:\EU-direcció
DS5-02/04	D	Enquestes de satisfacció	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 procés i és validat pel seu propietari. El seguiment i revisió queda plasmat en l'Informe de Revisió del SGIQ de l'escola (IRSGIQ) que aprova la Comissió de Qualitat.

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

- La vigència dels objectius del pla estratègic
- 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:

FITXA DEL PROCÉS

Codi	DE1-02/02
Versió	02
Data	08.06.2023

- 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.
- 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.

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 docència, el maquinari necessari i els recursos tecnològics que es requereixin per complementar-les.
- **PC2-02 Fer el seguiment de les titulacions de grau i màster universitari**, 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.
- **PC2-04 Acreditar els títols de grau i màster universitari**, per la mateixa raó apuntada en el procés anterior, en els autoinformes d'acreditació, 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.
- **PC2-05 Extingir o reverificar els títols de grau o màster universitari**. 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.
- **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 d'infraestructura i d'equipaments als campus.

14. Documents de referència

- [Normatives d'equipaments i instal·lacions](#)

15. Revisions

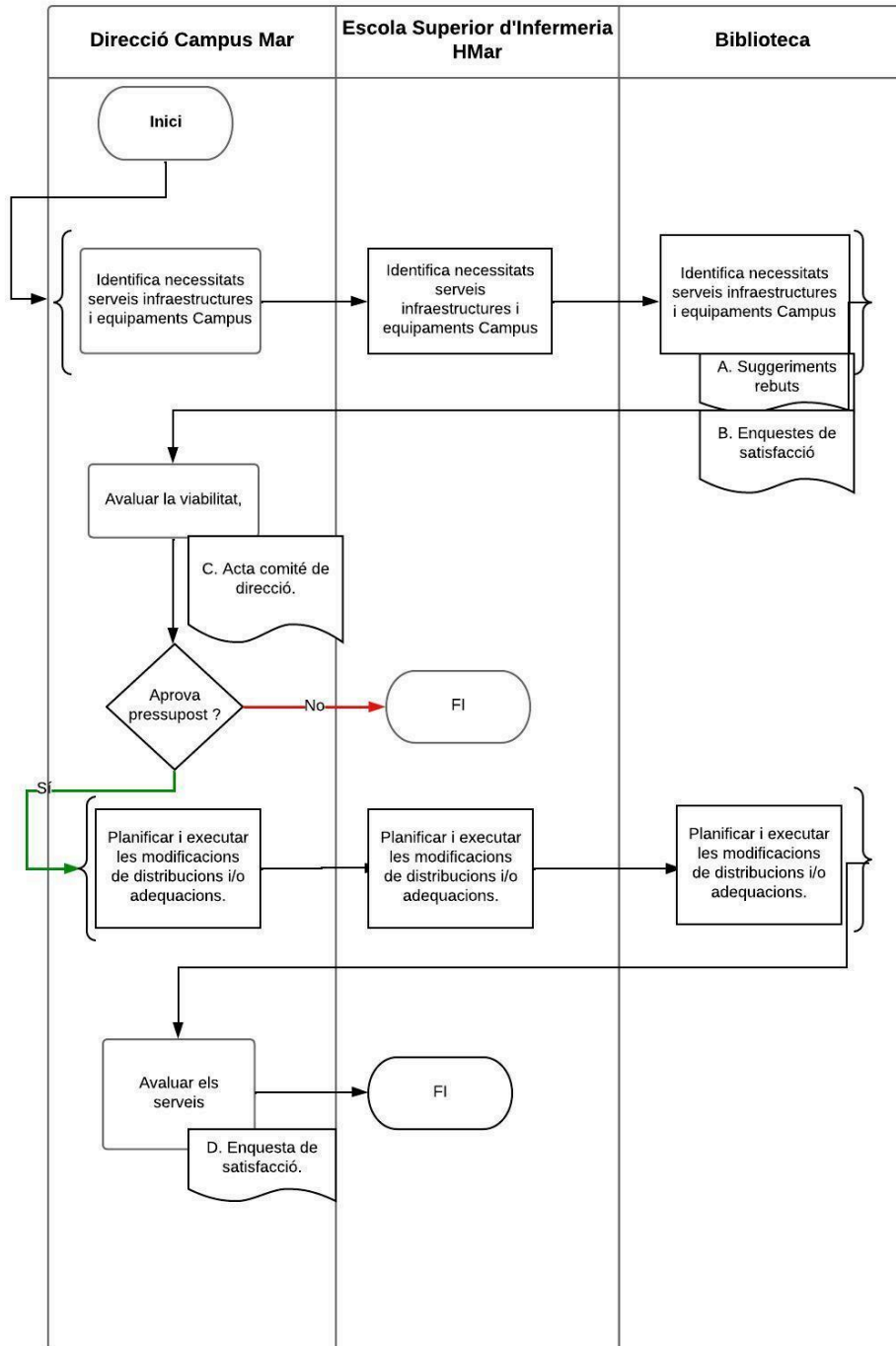
Versió	Data	Descripció
1	Juliol 2023	Inicial

 <small>Centre adscrit a la</small> 	FITXA DEL PROCÉS	Codi	DE1-02/02
		Versió	02
		Data	08.06.2023

16. Diagrama de flux

Codi	DE1-02/02
Versió	02
Data	08.06.2023

PS5-02 Fer el seguiment de les necessitats i serveis d'infraestructures i equipaments al Campus



Estat: Validat

Valida diagrama: Cap d'administració

Data: 10/07/2023