

- 1. Nom del procés i codi:** P5.2 Gestionar els serveis de tecnologia i recursos de la informació de suport a la docència, aprenentatge, recerca i gestió
- 2. Objectiu i abast:** Oferir els serveis de tecnologia i recursos d'informació que contribueixin a la innovació i a l'excel·lència 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:** Director d'infraestructures / Cap de serveis d'informació i telecomunicació
- 4. Tipus de procés (Estratègic, Clau o Suport):** Suport

5. Descripció:

El procés està definit en diferents fases: identificació de necessitats, viabilitat, pressupost, aprovació, execució, manteniment i seguiment.

Identificació de necessitats: En aquesta fase els usuaris i destinataris dels serveis defineixen les necessitats de tecnologies i d'informació necessàries per desenvolupament de les seves activitats, ja sigui per l'establiment de un nou servei, com per la millora o ampliació d'un servei existent.

Viabilitat, pressupost i aprovació: La Direcció de serveis de base valida la viabilitat del servei amb els departaments tècnics, determinant 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. 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, on està representat el centre universitari, i el Patronat.

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 recursos aniran acompanyats del seu pla de manteniment, que tindrà com 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

Grup d'interès	Participació
PDI	<ul style="list-style-type: none"> • El professorat, a través dels membres del Senat que son també membres del Patronat, participa en l'Òrgan en què s'aprova el pressupost. • El PDI respon enquestes en les que avaluen aquests serveis. • El PDI pot presentar incidències, reclamacions i suggeriments. • El Comitè de Direcció, format per PDI i PAS, aprova el pressupost com a pas previ a l'aprovació per part del Patronat. • El professorat té representants en la Comissió de Qualitat TecnoCampus, que és l'Òrgan en què s'aprova la memòria de qualitat, on es plantegen les millores anuals.
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 respon enquestes en les que avaluen aquests serveis. • El PAS pot presentar incidències, reclamacions i suggeriments. • El PAS té representants en la Comissió de Qualitat TecnoCampus, que és l'Òrgan en què s'aprova la memòria de qualitat, on es plantegen les millores anuals. • El Comitè de Direcció, format per PDI i PAS, aprova el pressupost com a pas previ a l'aprovació per part del Patronat.
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 responen enquestes en les que avaluen aquests serveis. • Els estudiants poden presentar incidències, reclamacions i suggeriments. • Els estudiants tenen representants en la Comissió de Qualitat TecnoCampus, que és l'Òrgan en què s'aprova la memòria de qualitat, on es plantegen les millores anuals.
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 incidències, reclamacions i suggeriments.

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.
- La **Comissió de Qualitat** del TecnoCampus, és l'òrgan en què s'aprova la Memòria de qualitat, on es plantegen les millores anuals.

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 *Business Information* corporatiu per seguiment de l'execució econòmica.
- Sistema de generació i gestió de comandes (Sharepoint).
- *Helpdesk* Sistema de incidències i peticions de nous serveis
- Bústia de reclamacions i suggeriments

10. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
15.2.1	Grau de satisfacció dels estudiants amb la xarxa Wi-Fi	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.2.2	Grau de satisfacció dels estudiants amb l'atenció d'incidències informàtiques (helpdesk): servei rebut	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.2.3	Grau de satisfacció dels estudiants amb la Biblioteca/CRAI: adaptació dels recursos disponibles a les meves necessitats	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.2.4	Grau de satisfacció del PDI amb les infraestructures i el manteniment (Wi-Fi, aules informàtiques, equipament de les aules)	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *
15.2.5	Grau de satisfacció del PDI amb el servei de Biblioteca/CRAI	Coordinador/a de qualitat de TecnoCampus	Taula general d'indicadors *

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
15.2.6	Total de projectes amb inici programat durant l'any	Cap de serveis d'informació i telecomunicació	Taula general d'indicadors *
15.2.7	Percentatge d'execució anual dels projectes	Cap de serveis d'informació i telecomunicació	Taula general d'indicadors *
15.2.8	Projectes de prioritat alta amb inici programat durant l'any	Cap de serveis d'informació i telecomunicació	Taula general d'indicadors *
15.2.9	Percentatge d'execució anual dels projectes de prioritat alta	Cap de serveis d'informació i telecomunicació	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
D5.2.1	A	Línies estratègiques TecnoCampus	Entrada	Web https://plaestrategic.tecnocampus.cat/
D5.2.2	B	Suggestiments rebuts	Entrada	Aplicatiu d'incidències, reclamacions i suggeriments Panell de gestió http://web.intranet.tcomm.cat/identifica.php
D5.2.3	C	Enquestes de satisfacció dels estudiants i del personal amb els serveis	Entrada	Sharepoint / Intranet / SID (repositori de documents per a la direcció) https://intranet.tecnocampus.cat/sqai/SitePages/SID.aspx 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
D5.2.4	D	Proposta de serveis	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/st/_layouts/15/start.aspx#/Lists/PROJECTES%20SIT/Asignat%20a.aspx

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Ent/Sort)	Ubicació
D5.2.5	E	Acord del Comitè de Direcció	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/coordinacio/directiu/layouts/15/start.aspx#/
D5.2.6	F	Serveis aprovats	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/st/layouts/15/start.aspx#/Lists/PROJECTES%20SIT/Asignat%20a.aspx
D5.2.7	G	Projectes planificats	Sortida	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/st/layouts/15/start.aspx#/Lists/PROJECTES%20SIT/Asignat%20a.aspx
D5.2.8	H	Pla de manteniment	Entrada	Intranet Sharepoint https://intranet.tecnocampus.cat/manteniment/proyectos/
D5.2.9	I	Memòria de qualitat TecnoCampus	Sortida	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

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.

Alhora, anualment s'avaluen els serveis de tecnologia i recursos de la informació de suport a la docència, l'aprenentatge, la recerca i la gestió. Els resultats de les enquestes de satisfacció d'aquests serveis s'utilitzen per a redactar la Memòria de Qualitat, on es plantegen les millores anuals. En aquest sentit, en finalitzar el procés es realitza una avaluació del mateix a l'efecte de recollir inputs i extreure conclusions que han de servir per millorar la gestió dels serveis de tecnologia i recursos de la informació.

13. Vinculació amb altres processos:

Al marge que els processos poden tenir la seva pròpia via d'obtenció de dades de satisfacció, els suggeriments rebuts mitjançant els procediments previstos en aquest procés poden també tenir incidència en la millora dels processos universitaris i la qualitat dels mateixos, i especialment, poden produir efectes sobre els següents:

- **P2.1 Programar i verificar un nou títol de grau o màster universitari**, tenint en compte que si s'estableixen nous títols caldrà disposar d'aules de docència i altre maquinari necessari.
- **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 de recursos tecnològics i de la informació, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.4 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 de recursos tecnològics i d'infraestructura, d'equipaments i de recursos de la informació, així com del seguiment dels mateixos es poden determinar desajustos i proposar accions de millora al respecte.
- **P2.5 Extingir o desprogramar títols de grau o màster universitari**. Si s'extingeixen títols això impactarà sobre la planificació dels recursos tecnològics i d'informació necessaris per dur a terme la docència.
- **P2.6 Gestionar la satisfacció dels grups d'interès**. Sobre els recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència es pregunta a l'enquesta de satisfacció dels estudiants amb els serveis, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.
- **P5.3 Gestionar les incidències, les reclamacions i els suggeriments**, atès que a través d'aquest procés es poden determinar noves propostes de millora pel que fa a la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.

14. Normativa

- Llei de contractació del sector públic 9/2017
- Estatuts de TecnoCampus, aprovats pel Patronat de TecnoCampus en data 30 de maig de 2013.
- Normativa pels estudiants de TecnoCampus
- Reglament general de la Biblioteca
- Reglament del servei de préstec
- Reglament del servei de préstec interbibliotecari
- Normativa d'ús dels espais d'estudi

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.
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.
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.