PS09_FPEEU_Pr02 Manteniment i detecció de necessitats de recursos digitals

Revisat per :	Aprovat per:
Cap de Sistemes de la Informació	Comissió de Qualitat de la Universitat
Data: 26/01/2026	Data: 05/06/2024

RELACIÓ DE VERSIONS		
Versió	**Data**	**Descripció**
v0	05 de juny 2023	Redacció inicial
v1	05 de juny 2024	Traspàs dels apartats "grup d'interès" i "indicadors" dels processos cap als procediments. Introducció dels apartats "revisió i millora" i "rendició de comptes"

Codi	PS09_FPEEU_Pr02	**Versió**	1	**Data d'aprovació**	05/06/2024
Nom del procediment	Manteniment i detecció de necessitats de recursos digitals				
Gestor procediment	Gerent/a				
Àmbit d'aplicació	Fundació				

OBJECTIU

Identificar les necessitats tecnològiques i de recursos d'informació que tenen els centres per impartir la docència i satisfer-les mitjançant els serveis pertinents, així com fer-ne el seguiment.

DESCRIPCIÓ ÀMBIT

Aplica a les titulacions oficials de grau i de màster de la Fundació Privada Elisava Escola Universitària (FPEEU).

GRUPS D'INTERÈS

Estudiants

PDI

PTGAS

Titulats/des

Futurs/res estudiants

Investigadors/res

CADENA DE RESPONSABILITATS

Adjunt/a al Director/a General:
Aprovar el pressupost necessari per executar la solució.

Cap de Sistemes de la Informació:
Assigna una tècnic/a segons la temàtica, trasllada a la Direcció general i Gerència la necessitat de recursos extres, analitza i assigna els recursos.

Direcció General:
Aprovar el pressupost necessari per executar la solució.

Estudiant:
Fer les sol·licituds de requeriment d'ampliació o modificació en qualsevol servei o programa o d'incidències informàtiques produïdes en els equips dels centres, àrees, serveis o unitats.

Personal Docent Investigador:
Fer les sol·licituds de requeriment d'ampliació o modificació en qualsevol servei o programa o d'incidències informàtiques produïdes en els equips dels centres, àrees, serveis o unitats.

Personal, Tècnic, de Gestió, d'Administració i Serveis:
Fer les sol·licituds de requeriment d'ampliació o modificació en qualsevol servei o programa o d'incidències informàtiques produïdes en els equips dels centres, àrees, serveis o unitats.

Tècnic/a de Sistemes:
En el cas d'incidències, donar-hi resposta i buscar la solució adequada per a l'usuari/ària. En el cas de tractar-se d'una sol·licitud de nova necessitat de recurs digital, nous equipaments o noves aplicacions informàtiques, recollir la sol·licitud, avaluar-ne possibilitats tecnològiques de solució i presentar-ho al/ a la Cap de Sistemes per acabar de valorar la viabilitat de la solució.

DESCRIPCIÓ

La fita és establir les vies d'actuació per gestionar i resoldre les sol·licituds (requeriment d'ampliació o modificació en qualsevol servei o programa) o incidències (mal funcionament o aturada de qualsevol servei o programa) informàtiques produïdes en els equips dels centres, àrees, serveis o unitats.
El procediment s'inicia quan un usuari/ària realitza la petició, ja sigui degut a una incidència o perquè necessita la instal·lació de software, hardware o perifèrics (infraestructures tecnològiques) o l'ús d'eines informàtiques de suport a la comunitat.
Des de Sistemes s'assigna la petició a un/a tècnic/a del grup gestor vinculat a la temàtica i comunica en tot moment a l'usuari/ària via correu electrònic els diferents estats de la petició.
El/la tècnic/a TIC assignat rep i valora si la petició es pot resoldre sense necessitat de recursos extraordinaris, dona les indicacions pertinents a l'usuari/ària, resol per accés remot o es desplaça al lloc de treball de l'usuari/ària per donar-hi solució.
En cas que el/la tècnic/a no pugui resoldre la petició perquè hi ha necessitat de recursos extraordinaris, l'eleva al Cap de Sistemes per quantificar els recursos estimats i amb la Gerència decideix si entra dins la planificació i amb quina temporalitat.
L'usuari/ària comprova l'execució de la petició o la resolució de la incidència i la tanca definitivament o en el cas que no s'hagi resolt correctament la torna a obrir i inicia novament el procediment.

REVISIÓ I MILLORA

El procediment es revisa anualment i la responsabilitat de fer-ho recau en la persona gestora del procediment i en última instància al/la propietari/ària del mateix. Aquestes figures valoren la idoneïtat del funcionament i, si escau, decideixen implementar propostes de millora.

RENDICIÓ DE COMPTES

Al Claustre de la Facultat, on estan representats tots els col·lectiu d'ELISAVA, s'informa dels canvis i millores implementades als processos i procediments. Alhora, es publiquen tots els processos i procediments a la web d'ELISAVA dins l'apartat de Qualitat.

DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA (INPUTS)

REGISTRES (OUTPUTS)

REGISTRE	UBICACIÓ	CUSTÒDIA	TIPUS_EVID
PS09_FPEEU_Pr02_Rg01 Excel inversions TIC		Administració	accés restringit

INDICADORS

PROCESSOS I PROCEDIMENTS RELACIONATS

FLUXOGRAMA

https://universitatdevic.sharepoint.com/:i:/r/teams/adq/Documents%20compartits/UGQualitat/SGIQ/SGIQ_2020_v5/FPEEU/IMATGES_FLUXOS/PS09_FPEEU_Pr02.png?csf=1&web=1&e=ArtwZH

