1. **Nom del procés i codi.** Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència, P5.1

2. **Objectiu i abast**

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

3. **Propietari / Responsable de gestió:** Vicerector per a projectes d'innovació / Vicegerent de l'Àrea de Serveis, Tecnologies i Recursos d'Informació

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

5. **Descripció**

   Per donar resposta al procés transversal P5.1 GESTIONAR LES NECESSITATS DE RECURSOS TECNOLÒGICS I D'INFORMACIÓ DE SUPORT A LA DOCÈNCIA, a la Universitat Pompeu Fabra, s'han definit tres funcions transversals, una d'específica per als estudis d'un campus i dues de complementàries:

   - Funcions transversals:
     - ❖ Gestionar la plataforma d'ensenyament virtual (Aula Global)
     - ❖ Gestionar l'assignació de les aplicacions virtualitzades (MyApps)
     - ❖ Gestionar la bibliografia recomanada (BR)
   - Funció específica per als estudis d'un campus
     - ❖ Gestionar el préstec d'equipament audiovisual
   - Funcions complementàries
     - ❖ Gestionar el préstec de portàtils
     - ❖ Gestionar el préstec de documents

   L'Aula Global és la plataforma virtual d'aprenentatge que dóna suport a la docència presencial. Cada assignatura compta amb una aula en línia que es genera de manera automatitzada i que el professor planifica i dinamitza. El suport s'ofereix des de La Factoria+, tant per a professors com per a estudiants, on s'atenen les consultes, dubtes o incidències; on també s'ofereix formació sobre la plataforma.

   MyApps és una plataforma al núvol que permet accedir a les aplicacions que necessiten els usuaris en funció dels seus estudis i fer-les servir sense que calgui tenir-les instal·lades al dispositiu. És accessible des de qualsevol dispositiu, en qualsevol lloc i en qualsevol moment: només cal tenir accés a Internet mitjançant els serveis WiFi d'alta qualitat de la UPF. La gestió de l'assignació de les aplicacions s'automatitza en funció de les necessitats pròpies de cada estudi i/o assignatura. La recollida de necessitats es planifica de manera prèvia a l'inici del trimestre.

   Pel que fa a la bibliografia recomanada (BR), és la llista de documents que el professorat recomana en cadascuna de les assignatures de grau i de postgrau durant el curs acadèmic. Pot incloure llibres,

documents audiovisuals, números de revistes, pàgines web, etc. El procés s'inicia quan els professors actualitzen el Pla Docent de l'assignatura a l'aplicació DOA (en aquesta aplicació s'informa del programa, l'idioma d'impartició, els criteris d'avaluació, la bibliografia recomanada i d'altra informació . A partir d'aquí, la Biblioteca procedeix a fer les diverses gestions associades: comprobar la disponibilitat pressupostària, adquirir obres noves, adquirir nous exemplars, catalogar-ho, incorporar aquestes referències al mòdul de bibliografia recomanada del catàleg, fer el lligam amb l'Aula Global, etc. per tal que la BR estigui disponible cada trimestre per als estudiants. Els estudiants poden consultar la BR de les seves assignatures des de l'Aula Global de l'assignatura o a través del cercador de recursos bibliogràfics (UPFinder). Des de qualsevol de les dues opcions, es pot localitzar el document i/o reservar-lo.

La gestió del préstec d'equipament audiovisual es duu a terme des de la Biblioteca/CRAI del Poblenou com a servei de suport a la docència adreçat principalment als estudiants de grau i de postgrau dels estudis que ho requereixen. L'assignació de l'equipament es fa en funció de les necessitats pròpies de cada estudi i/o assignatura i la recollida de necessitats es planifica de manera prèvia a l'inici del trimestre. En la sessió de coordinació que recull les necessitats d'equipaments per a la docència i les pràctiques, també es recull la valoració -no sistematitzada- que els professors han fet arribar a la UGA.

El préstec de portàtils és un servei per als estudiants. El portàtil es pot tenir durant quatre hores (renovables), dins del campus i amb connexió a la xarxa WiFi. Per donar-se d'alta del servei, els estudiants ho fan a l'inici de cada curs acadèmic i en poden consultar en línia la disponibilitat a la pàgina principal de la web de Biblioteca i Informàtica. Es generen avisos automàtics per avisar als estudiants que el portàtil que ha reservat ja està disponible i també quan el préstec està a punt de caducar.

El préstec de documents contempla diverses modalitats: el préstec de documents de la UPF, el préstec consorciat (PUC) i el préstec interbibliotecari. Els estudiants al llarg de tot l'horari d'obertura de les instal·lacions poden agafar en préstec documents de la Biblioteca mitjançant els aparells d'autopréstec o sol·licitar documents de les altres universitats del CSUC. Es poden fer en línia reserves de documents que estiguin prestats a un altre usuari i també renovacions. Els documents es poden recollir i retornar a la seu de la Biblioteca que triï l'estudiant.

L'avaluació de tots aquests serveis per part dels estudiants es fa a través de l'enquesta EVSOE. I de l'anàlisi dels resultats obtinguts sorgeixen millores que s'incorporen en els processos que recull el flux dels serveis prestats.

Més informació a: https://www.upf.edu/web/biblioteca-informatica

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

Estudiants	• Poden donar la seva opinió a través de l'enquesta EVSOE. • Poden enviar incidències a través del CAU
PDI	• Poden indicar les seves necessitats de recursos tecnològics i d'informació i proposar-ne de nous i fer-ne valoracions • Poden enviar sol·licituds i incidències a través del CAU

7. Calendari del procés

Des del mes de juny al mes de juny de l'any següent.

8. Aplicacions/Sistemes d'informació

- Eduroam (WiFi)
- Aula Global
- MyApps
- DOA
- UPFinder
- CAU
- Aplicació de préstec de portàtils
- Web de Biblioteca i Informàtica

9. Indicadors

Codi SGIQ	Nom	Responsable de la gestió de l'indicador	Ubicació
I5.1.1	**Nombre d'accessos a Myapps/curs acadèmic**	Cap del S. Informàtica	Veure catàleg d'indicadors
I5.1.2	**Nombre d'usuaris de Myapps/curs acadèmic**	Cap del S. Informàtica	Veure catàleg d'indicadors
I5.1.3	**Nombre d'aules globals**	Cap del S. Informàtica	Veure catàleg d'indicadors
I5.1.4	**Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb els serveis tecnològics**	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I5.1.5	**Grau de satisfacció dels estudiants de grau amb els serveis bibliotecaris**	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors
I5.1.6	**Grau de satisfacció respecte el suport institucional a la docència i l'aprenentatge**	Cap de la UPEQ	Veure catàleg d'indicadors

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

Codi SGIQ	Codi al diagrama	Nom	Tipus (Entrada/sortida)	Ubicació
D5.1.1	A	**Formulari necessitats aules d'Informàtica**	Sortida	url campus global BIBTIC https://webapps3.upf.edu/NAI/SVNAEntrada
D5.1.2	B	**Formulari d'alta al servei de portàtils**	Sortida	https://bibticapps.upf.edu/altaportatils/acces.php?idioma=ca
D5.1.3	C	**Formulari d'alta al servei de préstec d'equipament audiovisual**	Sortida	https://bibticapps.upf.edu/altaaudiovisuals/acces.php?idioma=ca

11. 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 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, màster i doctorat**, 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 Gestionar l'extinció o desprogramació d'un títol de grau, màster o doctorat.** 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 EVSOE, els resultats de la qual poden comportar modificacions en la forma com es gestionen aquests serveis i necessitats.
- **P5.4 Gestionar els suggeriments i queixes a la UPF,** 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.
- **P5.5 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 la gestió de les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència.

12. Normativa

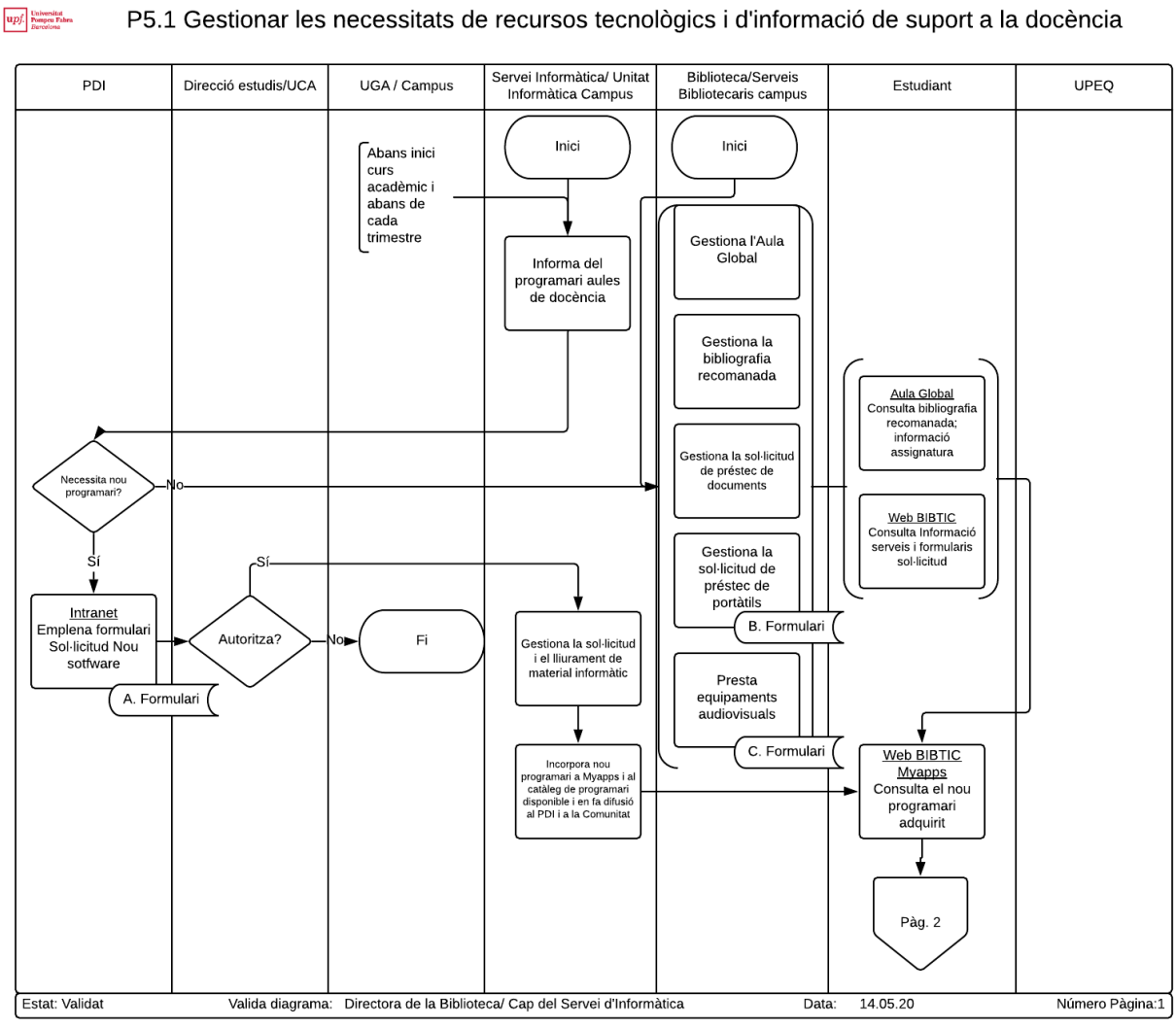
- Reglament del servei de préstec d'equipaments de la Biblioteca/CRAI de la UPF (Acord del Consell de Govern d'1 de juliol del 2015)
- Normativa d'ús de les aules i els equipaments informàtics d'ús comú (Acord de la Comissió Gestora de 30 d'octubre de 1990)
- Normes d'ús del servei de correu electrònic de la UPF (Acord del Consell de Govern de 20 de juny del 2012)
- Normes d'ús del servei d'accés a la xarxa sense fils de la UPF (Acord del Consell de Govern de 3 d'octubre del 2007)
- Reglament General de la Biblioteca (Acord de la Junta de Govern de 18 de gener de 1999)
- Carta de drets i deures dels usuaris de Biblioteca i TIC (Aprovada per Resolució del rector del 20 de gener del 2010)
- Reglament del servei de préstec de documents de la Biblioteca/CRAI de la UPF, aprovat per acord del Consell de Govern de l'11 de desembre del 2019.
- Política de seguretat en la informació (Acord del Consell de Govern de 14 de desembre del 2018)

13. Revisions

Versió	Data	Descripció
1	02/06/2010	Versió inicial
2	18/09/2014	Revisió de la fitxa i procés per adaptar-lo, si escau, al Marc VSMA
3	25/05/2017	Redefinició de la fitxa perquè s'inicia l'elaboració del SGIQ centres
4	28/11/2019	Aplicació de la nova versió de la fitxa.

Versió	Data	Descripció
		Simplificació de la diagramació posant el focus en la presa de decisions.
5	14/05/2020	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.
6	16/11/2020	Es modifica la propietat del procés de manera que recaigui únicament en la figura del vicerector encarregat de la direcció de projectes d'innovació, que coordina i supervisa la innovació, la qualitat i la millora docent. Pel que fa al responsable de gestió, es proposa la vicegerent de l'Àrea de Serveis, Tecnologies i Recursos d'Informació atès que recau sobre ella la direcció i la coordinació del Servei d'Informàtica i de la Biblioteca

14. Diagrama de flux



P5.1 Gestionar les necessitats de recursos tecnològics i d'informació de suport a la docència

