1. Objectiu i abast

Planificar, contractar i mantenir el recursos materials per el correcte funcionament del tots els serveis que s'ofereixen a l'EUM.

2. Entrades i Sortides

Entrades	Sortides
- Direccció General - Proveïdors manteniment - PDI - PAS - Direcció Acadèmica - Estudiants	- Recursos materials idonis

3. Tipus de procés

Suport

4. Propietari / Responsable de gestió

Adjunt a Direcció

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 5.1: Planificació i realització del manteniment	Propietari

RMant-In

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 5.1: Planificació i realització del manteniment	Responsable de gestió

RMant-Tic

Procés/subprocés/activitat	Responsabilitat
EUM 5.1: Planificació i realització del manteniment	Responsable de gestió

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

5. Desenvolupament

5.1 Descripció

Planificació del manteniment de recursos TIC

El responsable de Manteniment-Tic (RMant-Tic), elabora un pla de manteniment anual passiu. Aquest pla busca optimitzar l'ús de l'equipament Tic així com minimitzar i reduir les incidències relatives a aquest.

Planificació del manteniment de l'immobilitzat

El RMant-In elabora un pla de manteniment anual actiu. Aquest pla busca optimitzar l'ús de l'immobilitzat així com minimitzar i reduir les incidències relatives a aquest.

Proveïdors

Els proveïdors externs són un element important per les infraestructures i intangibles de rellevància, que requereixen una actuació o coneixements professionals específics. A través de contractes anuals o d'un altra tipologia, s'estableixen les condicions i la periodicitat del manteniment.

Registre d'incidències

La finalitat del departament de manteniment és vetllar pel correcte funcionament de les instal·lacions de l'EUM i dels recursos TIC o intangibles. Els RMant compten amb un document de registre d'incidències on s'anota l'inici de la incidència, qui la reporta i la data de reparació o substitució de l'objecte o intangible en qüestió. Tot el material tangible està numerat i codificat per facilitar el seguiment del manteniment regular i registre d'incidències i el programari o intangibles apareix amb el nom de cada aplicació o servei.

La comunitat d'EUM informa als Rmant de les incidències a través del correu electrònic manteniment@eum.com, que procedeix a la seva reparació o externalització a proveïdors segons calgui. Posteriorment, els RMant inclouràn aquestes incidències al registre d'incidències EUM.

5.2 Participació dels grups d'intererès en la presa de decisions

Grup d'interès	Participació
RMant	Elabora els plans de manteniment, dur a terme el registre de les incidències, realitza el manteniment preventiu i gestiona les empreses externes.
Direcció General	La Direcció del centre, aprova i valida el pla de manteniment elaborat pel RMant.
Empreses col·laboradores	Són els proveïdors dels diferents serveis que col·laboren en el manteniment de l'immobilitzat i recursos TIC específics.
Comunitat EUM	Generen i informen de totes les incidències.

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

5.3 Calendari del procés

Anual.

5.4 Aplicacions/Sistemes d'informació

- Aplicatiu de qualitat de l'EUM: CERTOOL
- Aplicatiu de qualitat de la UdG: Service Now
- Aplicatiu de gestió d'incidències: Excel
- Gmail

5.5 Seguiment, revisió i millora del procés

La revisió del procés es duu a terme amb caràcter anual per part de la Responsable de la Unitat de Qualitat, juntament amb els responsables dels diferents processos. És la RUQ la responsable d'elaborar l'Informe de Revisió de SGIQ que ha d'aprovar la Comissió de Qualitat.
Per a la revisió d'aquest procés es tenen en compte:

- La idoneïtat de les accions descrites en els processos.
- La vigència dels objectius que els processos persegueixen.
- La participació dels grups d'interès.
- Els resultats dels indicadors dels processos
- Les incidències que s'han produït i que han estat gestionades a partir del procés EUM 5.2 "Gestió d'incidències, no conformitats i reclamacions"

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 SIGQ
- Possibles nous continguts dins del Manual del SGIQ
- Possibles canvis en el Manual de processos
- Possibles canvis en el catàleg d'indicadors.

5.6 Normativa

- BOE.es - BOE-A-1997-8669 Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

- BOE.es - BOE-A-2002-18099 Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.

- BOE.es - BOE-A-2008-16387 Real Decreto 1644/2008, de 10 de octubre, por el que se establecen las normas para la comercialización y puesta en servicio de las máquinas.

6. Indicadors

Codi	Denominació	Versió
ID025	Valoració dels Serveis i equipaments en els estudis de GT dels graduats al 6 mesos d'acabar	2
ID026	Valoració del Seveis i equipaments en els estudis de GT dels graduats als 3 anys d'acabar	1
ID035	Valoració dels Serveis i equipaments en els estuids de GM	1

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

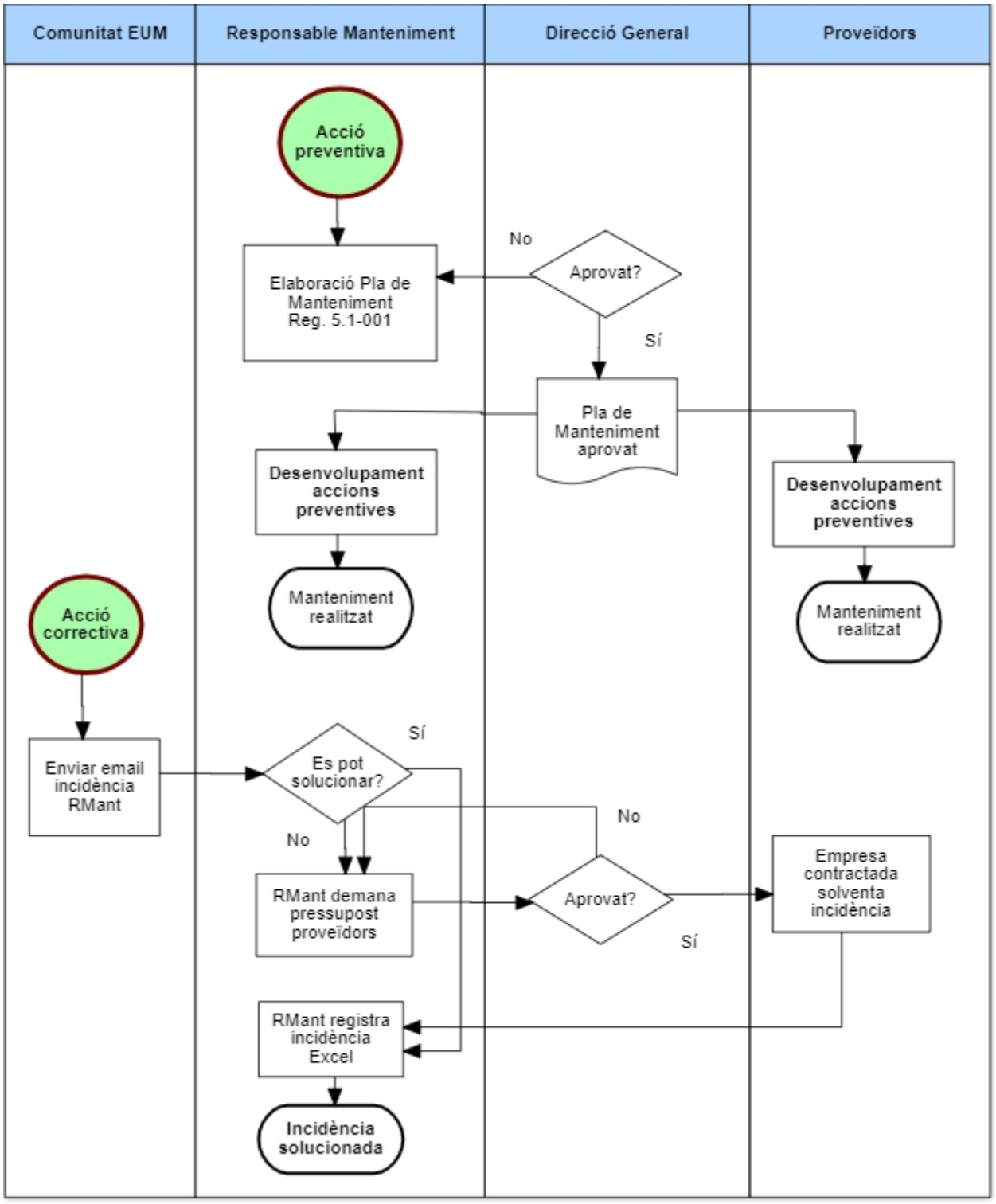
Codi	Denominació	Versió
	dels graduats als 6 mesos d'acabar	
ID036	Valoració dels Serveis i equipaments en el estuids de GM dels graduats als 3 anys d'acabar	1
ID123	Nº d'incidències de seguretat en la infrastructura educativa. (158AQU)	1
ID187	Número d'incidències TIC	1
ID188	Número incidències immobilitzat	1
ID189	% Incidències solventades Vs Incidències	2
ID219	Temps mitjà de resolució incidència interna	1
ID220	Temps mitjà de resolució incidències Externes RMant-In	1

7. Documentació i Vinculació amb altres processos

Codi	Títol	Tipus
EUM 1.1	Definició i comunicació de la política i objectius de qualitat	Procés documentat
EUM 3.2	Admissió i matriculació d'estudiants	Procés documentat
EUM 3.3	Pràctiques nacionals i internacionals	Procés documentat
EUM 3.4	Gestió de la mobilitat dels estudiants	Procés documentat
EUM 3.5	Atenció i tutorització de l'estudiant	Procés documentat
EUM 3.6	Gestió de l'orientació professional	Procés documentat
EUM 3.7	Planificació i impartició de la docència	Procés documentat
EUM 3.9	Avaluació de les assignatures	Procés documentat
REG 5.1-001	Pla de Manteniment	Format de registre

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

8. Diagrama de flux



9. Revisions

9.1 Responsables del control del document

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.

Empleat	Responsabilitat	Data
Segura, Monica	Elabora	19/6/2024
Segura, Monica	Revisa	19/6/2024
Braut Perulles, Blanca	Aprova	19/6/2024

9.2 Canvis

Entrades i sortides: S'ha afegit a entrades Estudiants.
Propietari/ Responsable de gestió: s'ha afegit els responsables de gestió al RMant-In i al RMant-Tic.
Descripció: es descriuen les atribucions definides de cada RMant, el RMant-Tic i el RMant-In. S'ha modificat el correu electrònic de manteniment per manteniment@eum.es
Seguiment, revisió i millora continua: canvi responsable de qualitat per responsable unitat de qualitat.
Vinculació amb altres processos: s'ha eliminat aquest punt dintre de "Desenvolupament".
Documentació i vinculació amb altres processos: s'ha afegit la següent documentació,
Processos vinculats
s'ha modificat el nom del registre Reg 6.1-001 per Reg 5.1-001.
Indicadors: s'ha afegit els nous indicadors,
ID219 Temps mitja resolució incidència interna
ID220 Temps mitja resolució externa
Diagrama de flux: s'ha afegit al títol Responsable de Manteniment: RMant-Tic i RMant-In. S'ha canviat símbol d'Inici i Fi per símbol d'Acció a "desenvolupament accions preventives" i seguidament s'ha afegit el tancament de l'acció. S'ha afegit Reg 5.1-001 a "elaboració del pla de manteniment".
Responsables de control documental:
Tècnica de Qualitat: Elabora
Responsable Unitat de Qualitat: Revisa
Responsable de Qualitat: Aprova.

Els exemplars d'aquest document que l'usuari es descarregui des del Visor de Documents de Certool seran CÒPIES NO CONTROLADES.