



Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació
Institut d'Educació Secundària i Superior
d'Ensenyaments Professionals
Esteve Terradas i Illa
Coordinació de Qualitat

GESTIÓ DELS SISTEMES INFORMÀTICS



ÍNDEX

ÍNDEX	2
GESTIÓ DEL PROCÉS	3
DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	4
CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT:	5
PROCEDIMENTS ASSOCIATS:	5
PRINCIPALS INDICADORS I/O RESULTATS:	5



GESTIÓ DEL PROCÉS

	Realitzat per:	Revisat per:	Aprovat per:
Nom i cognom	Víctor Estadella	Marta Abad	Antonio Morales
Càrrec	Administrador	Coordinació de Qualitat	Direcció
Data	24-oct-05	24-oct-05	24-oct-05
Signatura			

Llistat de les modificacions			
Núm. Revisió	Data	Descripció de la modificació	Distribució
00	23-juny-03	Creació del document	Web
01	24-oct-05	Es revisa i actualitza el procés, s'elimina del document els resultats dels processos els quals es controlaran en un altre document.	Web



DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS

NOM DEL PROCÉS					Gestió dels Sistemes Informàtics																			
RESPONSABLE					Administrador					DATA DE REVISIÓ					24-oct-05									
MISSIÓ DEL PROCÉS																								
<ul style="list-style-type: none"> • Què implanti i desenvolupi la infraestructura informàtica del centre. • Per mantenir la infraestructura informàtica del centre que permeti la realització del procés d'Ensenyament-Aprenentatge i la Gestió del Centre. • Per als alumnes, professors i els processos claus. 																								
ELEMENTS DE L'ENTORN DIRECTAMENT AFECTATS																								
ALUMNE			EQUIP HUMÀ			FAMÍLIES			SOCIETAT			DEPT. EDUCACIÓ												
Sí			Sí			NO			NO			Sí												
RELACIONS CLIENT/PROVEÏDOR PRIORITÀRIES																								
PROVEÏDORS					ENTRADES					SORTIDES					CLIENT									
Gestió dels Sistemes Informàtics					ALUMNES I/O PROFESSORS					• Problemàtica amb els equips informàtics					• Manteniment Web					ALUMNES, PROFESSORS I RELACIONS EXTERNES				
					PROFESSORS					• Consultes i dubtes sobre programari i funcionament d'equips informàtics					• Suport i resolució dels problemes dels professors					PROFESSORS				
					EMPRESA MANTENIMENT					• Manteniment del maquinari i programari					• Resolució de problemes					ALUMNES I/O PROFESSORS				
					DEP. D'EDUCACIÓ					• Programari i maquinari					• Distribució del programari					DEPARTAMENTS DIDÀCTICS				
					INSTITUT					• Necessitats de servei informàtic														
										•														
										•														
										•														
										•														
										•														
					•																			



CARACTERÍSTIQUES DE QUALITAT:

Aquest procés serà de qualitat si el nombre de les avaries comunicades a Coordinació Informàtica es resolen abans d'un temps determinat. I a més, la majoria d'aquestes avaries es comuniquen mitjançant el comunicat d'avaria i aquesta comunicació es fa mitjançant la Intranet.

PROCEDIMENTS ASSOCIATS:

- Procediment de Gestió del manteniment informàtic **PR-Q-630-D-02-ET**

PRINCIPALS INDICADORS I/O RESULTATS:

Núm.	Com mesurar	Quan mesura	Dades	Representació	Observacions
1	Recompte percentual de parts d'avaria	Cada trimestre	% sobre total d'avaries resoltes	Valor	
2	Recompte percentual dels comunicats d'avaries rebuts	Cada trimestre	% sobre total de comunicats rebuts	Valor	
3	Recompte percentual dels comunicats d'avaries rebuts per la Intranet	Cada trimestre	% sobre total de comunicats rebuts per la Intranet	Valor	