**Suport.DRAC i Servei de Personal (SP)**

**Índex**

1. **Objectiu del document**
2. **Incidències que s’han de resoldre**
3. **Tipologia d’incidències**
4. **Personal que col·labora des del Servei de Personal. Annex 1.**
5. **Objectiu del document**

Amb aquest document es pretén regular la resolució de tiquets mitjançant Suport.DRAC per part dels tècnics de l’OTRDI-CTT i els tècnics del Servei de Personal respecte a dades que s’han carregat des de la base de dades de personal.

1. **Incidències que s’han de resoldre**

L’objecte d’aquestes incidències són les dades personals provinents de la base de dades de personal, ja siguin les dades històriques migrades des de Fènix com les noves dades que es carreguin des de SAP.

Relació de dades: adscripcions orgàniques, adscripcions funcionals, càrrecs acadèmics, situacions professionals, doctorats, titulacions universitàries oficials, titulacions de postgrau, dades de contacte del currículum.

1. **Tipologia d’incidències**

D’acord amb el procediment general, el Servei de Personal actua com a grup resolutor de tercer nivell. El procediment per a la resolució dels tiquets és el següent:

Arriba un tiquet i des de l'OTRDI comprovem a HR-ACCESS / SAP si la dada que s’ha de revisar és correcta o no:

* + A. Són dades de càrrega de SAP incorrectes i a la base de dades de personal són correctes. És un problema de la càrrega automàtica de dades. El tiquet s’assigna al tècnic informàtic (Lluís Malvis, OTRDI-CTT). Depèn de la incidència s’haurà d’assignar a l’equip d’UPCnet responsable de la càrrega de dades.
  + B. Són dades històriques de Fènix que són incorrectes i a la base de dades de personal són correctes. La persona que coordina els tiquets (Emma Rodriguez, OTRDI-CTT) assigna el tiquet a una persona de l’OTRDI-CTT. És resol i es tanca el tiquet.
  + C. Són dades històriques de Fènix o dades de càrrega de SAP que són incorrectes i a la base de dades de personal són incorrectes.
    - La persona que coordina assigna el tiquet al tècnic del Servei de Personal en funció de l’adscripció orgànica de la persona que ha iniciat el tiquet.
    - El SP adjunta els comentaris. Les comunicacions sobre la incidència s’han d’introduir com a Comentaris privats amb notificació a la persona que coordina els tiquets.
    - La persona que coordina tanca el tiquet.
    - En el cas que s’hagin d’actualitzar dades a la base de dades de personal, el SP ho gestionarà d’acord amb els seus procediments i el PUC-Personal.
    - En el cas que s’hagin d’actualitzar les dades a DRAC, en aquests moments, es farà per mitjà d’un tècnic de l’OTRDI-CTT el qual actualitzarà les dades a DRAC. Quan la càrrega de SAP estigui en funcionament es preveu que la dada s’actualitzi a DRAC mitjançant una nova càrrega de SAP.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | SAP: dades correctes | SAP: dades incorrectes |
| DRAC: dades històriques de Fènix incorrectes | B | C |
| DRAC: dades de càrrega de SAP incorrectes | A | C |

1. **Personal que col·labora des del Servei de Personal**

Persona responsable: Lidia Ferreras. Col·laboradors: Antonio Cebrian i Mary Gómez

Personal encarregat de resoldre els tiquets: Carolina Torres, Montse García, Francisco M. Muñoz, Cristina Casas, Montse Carbajal, Sandra Carbajo.

Annex 1. Personal encarregat de resoldre tiquets i unitat básica.

**Administració de DRAC. Oficina Tècnica de RDI. Centre de Transferència de Tecnologia. Servei de Personal**

**Barcelona, 14 de desembre del 2009**

**Annex 1. Personal encarregat de resoldre tiquets i unitat básica.**

**CODI**

**DEPARTAMENT**

**RESPONSABLE**

702

CIENCIA DELS MATERIALS I ENGINYERIA METAL·LÚRGICA

Carolina Torres

703

COMPOSICIÓ ARQUITECTÒNICA

Carolina Torres

**RESPONSABLE**

**ADREÇA ELECTRÒNICA**

**TELF.**

704

CONSTRUCCIONS ARQUITECTÒNIQUES I

Carolina Torres

Carolina Torres

CAROLINA.TORRES@UPC.EDU

16173

705

CONSTRUCCIONS ARQUITECTÒNIQUES II

Carolina Torres

Montse Garcia

MONTSE.GARCIA.DOMINGUEZ

16170

706

ENGINYERIA DE LA CONSTRUCCIÓ

Carolina Torres

Francisco M Muñoz

FRANCISCO.MIGUEL.MUNOZ@UPC.EDU

15612

707

ENGINYERIA DE SISTEMES, AUTOMÀTICA I INFORMÀTICA INDUSTRIAL

Carolina Torres

Cristina Casas

CRISTINA.CASAS.BENITO@UPC.EDU

16175

708

ENGINYERIA DEL TERRENY, CARTOGRÀFICA I GEOFÍSICA

Carolina Torres

Montse Carbajal

MONTSERRAT.CARBAJAL@UPC.EDU

16174

709

ENGINYERIA ELÈCTRICA

Carolina Torres

Sandra Carbajo

SANDRA.CARBAJO@UPC.EDU

16170

714

ENGINYERIA TÈXTIL I PAPERERA

Carolina Torres

741

ENGINYERIA MINERA I RECURSOS NATURALS

Carolina Torres

742

CIÈNCIA I ENGINYERIA NÀUTIQUES

Carolina Torres

710

ENGINYERIA ELECTRÒNICA

Montse Garcia

711

ENGINYERIA HIDRÀULICA, MARÍTIMA I AMBIENTAL

Montse Garcia

712

ENGINYERIA MECÀNICA

Montse Garcia

713

ENGINYERIA QUÍMICA

Montse Garcia

715

ESTADÍSTICA I INVESTIGACIÓ OPERATIVA

Montse Garcia

716

ESTRUCTURES A L'ARQUITECTURA

Montse Garcia

717

EXPRESSIÓ GRÀFICA A L'ENGINYERIA

Montse Garcia

739

TEORIA DEL SENYAL I COMUNICACIONS

Montse Garcia

718

EXPRESSIÓ GRÀFICA ARQUITECTÒNICA I

Francisco M Muñoz

719

EXPRESSIÓ GRÀFICA ARQUITECTÒNICA II

Francisco M Muñoz

720

FISICA APLICADA

Francisco M Muñoz

721

FÍSICA I ENGINYERIA NUCLEAR

Francisco M Muñoz

722

INFRAESTRUCTURA DEL TRANSPORT I TERRITORI

Francisco M Muñoz

723

LLENGUATGES I SISTEMES INFORMÀTICS

Francisco M Muñoz

724

MÀQUINES I MOTORS TÈRMICS

Francisco M Muñoz

725

MATEMÀTICA APLICADA I

Francisco M Muñoz

732

ORGANITZACIÓ D'EMPRESES

Francisco M Muñoz

743

MATEMÀTICA APLICADA IV

Francisco M Muñoz

726

MATEMÀTICA APLICADA II

Cristina Casas

729

MECÀNICA DE FLUIDS

Cristina Casas

731

ÒPTICA I OPTOMETRIA

Cristina Casas

735

PROJECTES ARQUITECTÒNICS

Cristina Casas

737

RESISTÈNCIA DE MATERIALS I ESTRUCTURES A L'ENGINYERIA

Cristina Casas

744

ENGINYERIA TELEMÀTICA

Cristina Casas

745

ENGINYERIA AGROALIMENTÀRIA I BIOTECNOLOGIA

Cristina Casas

2xx

CENTRES

Cristina Casas

4xx

INSTITUTS

Cristina Casas

701

ARQUITECTURA DE COMPUTADORS

Montse Carbajal

740

URBANISME I ORDENACIÓ DEL TERRITORI

Montse Carbajal

727

MATEMÀTICA APLICADA III

Sandra Carbajo

736

PROJECTES D'ENGINYERIA

Sandra Carbajo