

ÍNDICE

1.	FINALIDAD	2
2.	ALCANCE DEL PROCESO	2
3.	REFERENCIAS / NORMATIVAS	2
4.	DEFINICIONES	2
5.	DESARROLLO DEL PROCESO	3
6.	INDICADORES	5
7.	EVIDENCIAS	5
8.	RESPONSABLE DEL PROCESO	6
9.	RESPONSABILIDADES	6
10.	FLUJOGRAMA	7

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Datos	Motivo de la modificación
00	25/07/2014	Edición inicial del documento
01	22/07/2020	Revisión y adaptación de la primera versión al idioma español incluyendo cambios identificados en la actualización
02	17/12/2023	Revisión del proceso gestión y mejora de los servicios

Elaboración: Responsable de Calidad Fecha: 25/07/2014	Revisión: Director del Centro Fecha: 17/12/2023	Aprobación: Director General Fecha: 22/01/2024
--	--	---

1. FINALIDAD

La finalidad de este proceso es definir las necesidades de los servicios para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas en la EUNCET.

2. ALCANCE DEL PROCESO

Este proceso es de aplicación al funcionamiento de todos los servicios que afectan al desarrollo de la actividad académica de la EUNCET y que no están directamente gestionados por departamentos.

3. REFERENCIAS / NORMATIVAS

Marco Interno

- Plan estratégico del Euncet

4. DEFINICIONES

- **Servicios Generales (SSGG):** departamento encargado de todo lo relacionado con las tareas de mantenimiento de infraestructura y servicios.
- **Equipamiento docente:** equipamiento destinado directamente al desarrollo de la actividad docente (mobiliario de las aulas, equipos informáticos de los laboratorios de informática, proyectores de vídeo, pizarras electrónicas y conexiones correspondientes). Incluye, también, licencias de software.
- **Infraestructuras:** Programa anual de cofinanciación de obras de reforma, ampliación y mejoras en las instalaciones. Incluye la ejecución de obras e instalaciones estructurales de edificios y de infraestructuras informáticas y de comunicaciones (equipos excluidos).
- **Servicios:** Los servicios incluidos en este proceso corresponden únicamente a los destinados al mantenimiento de los recursos materiales y los directamente vinculados a los programas formativos.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 Definición del órgano y/o persona/es involucradas en la gestión de los servicios

El Responsable de Servicios Generales es quien planifica y hace el seguimiento de las actuaciones acordadas respecto a los servicios.

El equipo de SSGG (servicios generales) es el responsable de velar para que las actuaciones sobre los servicios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas sean las adecuadas.

5.2 Planificación de las necesidades del centro

Para la planificación de las necesidades se tendrá en cuenta:

- Las políticas en el ámbito de recursos materiales de la EUNCET.
- La política y objetivos de calidad del Centro.
- Las propuestas de mejora surgidas del seguimiento de las titulaciones de acuerdo con el seguimiento y mejora de las titulaciones y que recogen los resultados de las encuestas de satisfacción de estudiantes y PDI.
- Las incidencias detectadas.

5.3 Adquisición de los servicios

La Dirección General, es el responsable final de proveer los recursos necesarios para garantizar el mantenimiento y el buen funcionamiento de las instalaciones del centro. Esta tarea la realiza mediante, por un lado, la asignación de un presupuesto ordinario de funcionamiento en cada centro y, por otro, de una serie de convocatorias regulares orientadas a la dotación de recursos y el establecimiento de presupuestos finalistas.

El equipo de SSGG, mediante presupuesto asignado adquiere los servicios que determine necesarios. Siempre habrá la valoración de diferentes presupuestos de proveedores o industriales con el fin de decidir la mejor opción en cuanto a costes y tiempo de ejecución o entrega.

Las actuaciones de Mantenimiento se trasladan al *Responsable de SSGG* que es el encargado de gestionarlas.

El **Responsable de SSGG** de la EUNCET es el/la responsable de recibir las necesidades y gestionarlas.

En cuanto a la mejora de la gestión vinculada a los temas informáticos, la **Dirección General** propone sus necesidades al **Departamento de TIC** con los que se valora la mejor solución y su viabilidad.

5.4 Gestión de las incidencias

La EUNCET tiene implantado un sistema de comunicación de incidencias propio por medio de correo electrónico a través del cual el personal de la EUNCET comunica cualquier incidencia de las aulas, despachos, etc. ~ ~ tic@euncet.com y suport@euncet.com.

La comunicación de incidencias se realiza también, de forma habitual, verbalmente en el **Jefe de SSGG**.

El Responsable de SSGG es la persona que gestiona el cuadro de prioridades y recibe las incidencias recogidas por el personal de mantenimiento. Se encarga de su resolución a través del Técnico de Mantenimiento o la empresa de mantenimiento de las instalaciones.

En el ámbito informático se dispone de un servicio de atención al usuario (Soporte) al que se puede acceder a través de correo electrónico o por teléfono. Si llega la comunicación de una incidencia informática, el personal de TIC o Soporte del centro lo registran e inician el proceso de resolución.

Las incidencias del campus virtual se gestionan a través del correo electrónico tic@euncet.com.

5.5 Recogida y análisis de resultados

El Responsable de SSGG es la persona encargada de recoger las incidencias de servicios del centro así como las correspondientes a su gestión administrativa.

El estudiantado da su opinión sobre el funcionamiento y la adecuación de los recursos servicios a través de la encuesta generada por el área de calidad y el PDI igualmente a través de la encuesta específica.

El **Responsable de SSGG** y **Responsable de Calidad** analizan esta información y conjuntamente con la **Dirección General** acuerdan las actuaciones necesarias, si procede, ya sea de mejora en su mantenimiento o de mejora en los servicios.

5.6 Rendimiento de cuentas

El **Responsable de SSGG** es el responsable de rendir cuentas de la gestión de los servicios ante la **Dirección General**.

ANEXO A



Control de sol·licitud de serveis i compra de materials

Data sol·licitud: __ / __ / __

Sol·licitant: _____

Material pressupostat?: Sí No

Partida: _____

Material sol·licitat:

Material o Producte	URL del producte o Proveedor	Unitats	Cost total

Servei necessari:

Núm. De persones: ____

En motiu de:

Data límit / data de servei: __ / __ / __

Ei/La Sol·licitant

Direcció General

6. INDICADORES

- Satisfacción de los estudiantes/PDI/PAS con las instalaciones.
- Satisfacción de los estudiantes/PDI/PAS con los servicios.

7. EVIDENCIAS

Identificación del registro	Descripció
Anexo A - Control de solicitud de servicios y compra de material	Documento donde se detalla las solicitudes recibidas
Distribución del presupuesto del Mantenimiento y grandes actuaciones	Presupuesto asignado a temas de mantenimiento

8. RESPONSABLE DEL PROCESO

- El **Responsable de SSGG** es el responsable del proceso.

9. RESPONSABILIDADES

- **Dirección General (DG):** es el responsable final de proveer los recursos necesarios para garantizar el mantenimiento y el buen funcionamiento de las instalaciones, y el equipamiento del Centro.
- **El equipo de SSGG:** es el responsable de velar para que las actuaciones sobre los servicios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas sean las adecuadas.
- **Responsable de calidad (RC):** recoge los datos del proceso y difunde los resultados.

10. FLUJOGRAMA

