

## ÍNDEX

1.	<b>FINALITAT</b> .....	2
2.	<b>ABAST DEL PROCÉS</b> .....	2
3.	<b>REFERÈNCIES / NORMATIVES</b> .....	2
4.	<b>DEFINICIONS</b> .....	2
5.	<b>DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS</b> .....	3
6.	<b>INDICADORS</b> .....	5
7.	<b>EVIDÈNCIES</b> .....	5
8.	<b>REPONSABLE DEL PROCÉS</b> .....	6
9.	<b>RESPONSABILITATS</b> .....	6
10.	<b>FLUXGRAMA</b> .....	7

<b>RESUM DE REVISIO</b>		
<b>Edició</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de la modificació</b>
00	25/07/2014	Edició inicial de el document
01	22/07/2020	Revisió i adaptació de la primera versió a l'idioma espanyol incloent canvis identificats en l'actualització
02	17/12/2023	Revisió del procés gestió i millora dels serveis

<b>Elaboració:</b>	<b>Revisió:</b>	<b>Aprovació:</b>
Responsable de Qualitat	Director del Centre	Director General
Data: 25/07/2014	Data:17/12/2023	Data: 22/01/2024

## 1. FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és definir les necessitats dels serveis per a contribuir a la qualitat del procés d'ensenyament-aprenentatge de les titulacions impartides a la EUNCET.

## 2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procés és d'aplicació al funcionament de tots els serveis que afecten el desenvolupament de l'activitat acadèmica de la EUNCET i que no estan directament gestionats per departaments.

## 3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

Marc intern

- Pla estratègic de l'Euncet

## 4. DEFINICIONS

- **Servicios Generales (SSGG):** departament encarregat de tot allò relacionat amb les tasques de manteniment d'infraestructura i serveis.
- **Equipament docent:** equipament destinat directament al desenvolupament de l'activitat docent (mobiliari de les aules, equips informàtics dels laboratoris d'informàtica, projectors de vídeo, pissarres electròniques, connexions de FO...). Inclou, també, llicències de software.
- **Infraestructures:** Programa anual de cofinançament d'obres de reforma, ampliació i millores en les instal·lacions. Inclou l'execució d'obres i instal·lacions estructurals d'edificis i d'infraestructures informàtiques i de comunicacions (equips exclosos).
- **Serveis:** Els serveis inclosos en aquest procés corresponen únicament als destinats al manteniment dels recursos materials i els directament vinculats als programes formatius.

## 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

### 5.1 Definició de l'òrgan i/o persona/es involucrades en la gestió dels serveis

**El Responsable de Serveis Generals** és qui planifica i fa el seguiment de les actuacions acordades respecte als serveis.

**L'equip de SSGG** (serveis generals) és el responsable de vetllar perquè les actuacions sobre els serveis necessaris pel desenvolupament dels ensenyaments siguin les adequades.

### 5.2 Planificació de les necessitats del centre

Per a la planificació de les necessitats es tindrà en compte:

- Les polítiques en l'àmbit de recursos materials de la EUNCET.
- La política i objectius de qualitat del Centre.
- Les propostes de millora sorgides del seguiment de les titulacions d'acord amb el seguiment i millora de les titulacions i que recullen els resultats de les enquestes de satisfacció d'estudiants i PDI.
- Les incidències detectades.

### 5.3 Adquisició dels serveis

**La Direcció General**, és el responsable final de proveir els recursos necessaris per garantir el manteniment i el bon funcionament de les instal·lacions del centre. Aquesta tasca la realitza mitjançant, d'una banda, l'assignació d'un pressupost ordinari de funcionament a cada centre i, de l'altra, d'una sèrie de convocatòries regulars orientades a la dotació de recursos i l'establiment de pressuposts finalistes.

**L'equip de SSGG**, mitjançant pressupost assignat adquireix els serveis que determini necessaris. Sempre hi haurà la valoració de diferents pressupostos de proveïdors o industrials per tal de decidir la millor opció pel que fa a costos i temps d'execució o entrega.

Les actuacions de Manteniment es traslladen al **Responsable de SSGG** que és l'encarregat de gestionar-les.

El **Responsable de SSGG** de la EUNCET és el/la responsable de rebre les necessitats i gestionar-les.

Pel que fa a la millora de la gestió vinculada als temes informàtics, la **Direcció General** proposa les seves necessitats al **Departament de TIC** amb els quals es valora la millor solució i la seva viabilitat.

#### 5.4 Gestió de les incidències

La EUNCET té implantat un sistema de comunicació d'incidències propi per mitjà de correu electrònic a través del qual el personal de la EUNCET comunica qualsevol incidència de les aules, despatxos, etc a **tic@euncet.com** i **suport@euncet.com**.

La comunicació d'incidències es realitza també, de forma habitual, verbalment al **Responsable de SSGG**.

**El Responsable de SSGG** és la persona que gestiona el quadre de prioritats i rep les incidències recollides pel personal de mantiment. S'encarrega de la seva resolució a través del Tècnic de Manteniment o l'empresa de manteniment de les instal·lacions.

En l'àmbit informàtic es disposa d'un servei d'atenció a l'usuari (Suport) al qual es pot accedir a través de correu electrònic o per telèfon. Si arriba la comunicació d'una incidència informàtica, el personal de TIC o Suport del centre l'enregistren i inicien el procés de resolució.

Les incidències del campus virtual es gestionen a través del correu electrònic [tic@euncet.com](mailto:tic@euncet.com).

#### 5.5 Recollida i anàlisi de resultats

**El Responsable de SSGG** és la persona encarregada de recollir les incidències de serveis del centre així com les corresponents a la seva gestió administrativa.

L'estudiantat dona la seva opinió sobre el funcionament i l'adequació dels recursos serveis a través de l'enquesta generada per l'àrea de qualitat i el PDI igualment a través de l'enquesta específica.

El **Responsable de SSGG** i **Responsable de Qualitat** analitzen aquesta informació i conjuntament amb la **Direcció General** acorden les actuacions necessàries, si escau, ja sigui de millora en el seu manteniment o de millora en els serveis.

## 5.6 Rendiment de comptes

El **Responsable de SSGG** és el responsable de rendir comptes de la gestió dels serveis davant la **Direcció General**.

## ANNEX 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: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

El/La Sol·licitant

Direcció General

## 6. INDICADORS

- Satisfacció dels estudiants/PDI/PAS amb les instal·lacions.
- Satisfacció dels estudiants/PDI/PAS amb les serveis.

## 7. EVIDÈNCIES

<b>Identificació del registre</b>	<b>Descripció</b>
Annex A - Control de sol·licitud de serveis i compra de material	Document on es detalla les sol·licituds rebudes
Distribució del pressupost del Manteniment i grans actuacions	Pressupost assignat a temes de manteniment

## 8. RESPONSABLE DEL PROCÉS

- El **Responsable de SSGG** és el responsable del procés.

## 9. RESPONSABILITATS

- **Direcció General (DG):** és el responsable final de proveir els recursos necessaris per garantir el manteniment i el bon funcionament de les instal·lacions, i l'equipament del Centre.
- **L'equip de SSGG:** és el responsable de vetllar perquè les actuacions sobre els serveis necessaris pel desenvolupament dels ensenyaments siguin les adequades.
- **Responsable de qualitat (RQ):** recull les dades del procés i difon els resultats.

**10. FLUXGRAMA**

