

ÍNDEX

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

RESUM DE REVISIO		
Edició	Data	Motiu de la modificació
00	25/07/2014	Edició inicial de el document
01	20/07/2020	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 recursos materials

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

1. FINALITAT

La finalitat d'aquest procés és definir les necessitats de recursos materials 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 recursos materials 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).
- **Recursos materials:** instal·lacions i equipament necessaris per al correcte desenvolupament dels programes formatius. Inclou els espais físics i el seu equipament, i els subministraments (electricitat, aigua, gas i climatització).

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 recursos materials

- **El Responsable de Serveis Generals** és qui planifica i fa el seguiment de les actuacions acordades respecte als recursos materials.
- **L'equip de SSGG** (serveis generals) és el responsable de vetllar perquè les actuacions sobre els recursos materials i 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 de recursos materials i serveis

La Direcció General (DG), és el responsable final de proveir els recursos necessaris per garantir el manteniment i el bon funcionament de les instal·lacions, l'equipament i els recursos materials de la Universitat. 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 recursos materials 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 adquisicions d'equipament docent 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 compres i gestionar totes les incidències de compres de recursos materials.

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 manteniment. 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**.

Finalment, les incidències de tipus administratiu, relacionades amb l'adquisició de recursos materials, les gestiona SSGG amb els proveïdors.

5.5 Recollida i anàlisi de resultats

El Responsable de SSGG és la persona encarregada de recollir les incidències en els recursos materials i 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 materials i 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 (RQ)** analitzen aquesta informació i conjuntament amb la **Direcció General** acorden les actuacions necessàries, si escau, ja sigui d'adquisició de nous recursos materials o de millora en el seu manteniment.

5.6 Rendiment de comptes

El **Responsable de SSGG** és el responsable de rendir comptes de la gestió dels recursos

materials i 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 Proveïdor	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

Identificació del registre	Descripció
Annex A - Control de sol·licitud de serveis i compra de materials	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, l'equipament i els recursos materials del Centre.
- **L'equip de SSGG:** és el responsable de vetllar perquè les actuacions sobre els recursos materials i 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

