

## ÍNDEX

1.	FINALITAT .....	2
2.	ABAST DEL PROCÉS .....	2
3.	REFERÈNCIES / NORMATIVES .....	2
4.	DEFINICIONS .....	2
5.	DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS .....	2
6.	SEGUIMENT I MESURA .....	3
7.	EVIDÈNCIES .....	3
8.	RESPONSABILITATS .....	4
9.	IDENTIFICACIÓ I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS EN EL PROCÉS .....	4
10.	FLUXGRAMA .....	5

### RESUM DE REVISIÓ

<b>Edició</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de la modificació</b>

<b>Elaboració:</b>	<b>Revisió:</b>	<b>Aprovació:</b>
Data:	Data:	Data:

## 1. FINALITAT

La finalitat del present procés és establir la forma en que el centre universitari Euncet (EUNCET) adscrit a la Universitat Politècnica de Catalunya detecta les necessitats, planifica, actualitza, gestiona i verifica l'adequació dels serveis per garantir un adequat desenvolupament de l'aprenentatge de l'estudiant.

## 2. ABAST DEL PROCÉS

Aquest procediment és d'aplicació a tots els serveis de l'EUNCET i al seu funcionament.

## 3. REFERÈNCIES / NORMATIVES

Marc extern

- Per al marc normatiu extern a l'escola vegeu l'annexe II del document *Presentació dels Sistemes d'Assegurament Intern de la Qualitat de la UPC*.

Marc intern

- Marc normatiu Euncet:
  - Pla estratègic de l'Euncet
  - Reglament de l'Euncet

## 4. DEFINICIONS

**Indicador:** Expressió qualitativa o quantitativa per tal de mesurar fins a quin punt s'assoleixen els objectius fixats prèviament en relació als diferents criteris a valorar per un programa determinat.

## 5. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

La comissió permanent analitza les necessitats de serveis dels diferents grups d'interès de l'Escola, i valora la seva viabilitat. En cas que la implantació o manteniment del servei sigui viable, defineix els objectius i fa una proposta de creació, modificació o supressió del servei.

El gerent planifica les actuacions dels serveis que posteriorment s'executaran des de les diferents unitats.

L'estudiantat, el PDI i el PAS, com a usuaris finals, així com els responsables dels diferents departaments, participen en la detecció de necessitats o millora dels serveis a partir de les demandes i suggeriments efectuades al llarg de l'any. El gerent gestiona aquelles que són viables econòmicament, queden pendents de ser resoltes a finals d'any en previsió de ser incloses dins de futurs pressupostos o com a propostes de millora dels serveis.

El responsable de qualitat actualitza la informació en relació als serveis i en fa la difusió. El contingut d'aquesta informació s'actualitza tant pel que respecta a innovacions dels

serveis com a les millores que s'implementen i queda exposada als grups d'interès a la pàgina web de l'Escola .

### **Serveis de l'EUNCET**

L'Escola posa a l'abast de tota la comunitat universitària entre d'altres els serveis:

- Intern
  - Biblioteca
  - Zona esportiva
  - Aules d'informàtica i sala de videoconferències
  - La Borsa de treball
  - Servei d'orientació professional
  - Masterclasses
  - La Plataforma Campus Virtual
  - Jornada universitat-empresa
  - Associació d'antics estudiants. Alumni
  - Wi-fi a tota la universitat
  - Pàrquing
- Extern
  - Campus de Terrassa de la UPC. L'EUNCET disposa dels serveis que ofereix la UPC als seus usuaris (biblioteca, teledocumentació, connexió UPC Net, etc.). També ofereix el servei UNIVERS, que promou activitats esportives, culturals i socials per als alumnes, gestionades i desenvolupades per ells mateixos
  - 
  - Servei de transport gratuït des de Terrassa

## **6. SEGUIMENT I MESURA**

El responsable de qualitat anualment recull les evidències obtingudes de les incidències i suggeriments que han arribat en relació als serveis i l'anàlisi de resultats dels indicadors d'ús i satisfacció i elabora un informe de valoració de serveis que transmet a l'equip directiu.

La comissió permanent a partir d'aquest informe, proposa millores del procés.

## **7. EVIDÈNCIES**

<b>Identificació del registre</b>	<b>Suport de l'arxiu</b>	<b>Responsable de la custòdia</b>	<b>Temps de conservació</b>
Document de necessitat de serveis	Informàtic	Gerent	Fins a nova proposta
Contractes dels serveis externs	Paper	Gerent	6 anys



Informe de satisfacció dels serveis	Informàtic	Responsable de Qualitat	6 anys
Guia de serveis de l'estudiantat	Informàtic	Gerent	Fins a nova proposta
Guia de serveis de PDI	Informàtic	Gerent	Fins a nova proposta

## 8. RESPONSABILITATS

**Gerència (G):** és la responsable del procés. Planifica les actuacions i la prestació dels serveis.

**Comissió permanent (CP):** detecta les necessitats dels serveis i proposa creació, modificació o supressió. Analitza els resultats dels serveis i aprova les accions de millora per a la seva implementació.

**Responsable de qualitat (RQ):** fa la difusió dels serveis. Analitza els resultats referents als serveis i a la seva gestió. Elabora anualment l'informe sobre la satisfacció dels diferents col·lectius que integren l'Escola amb els serveis.

## 9. IDENTIFICACIÓ I PARTICIPACIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS EN EL PROCÉS

**Estudiantat, PDI i PAS:** amb la seva participació en els indicadors qualitius i indicatius dels diferents serveis.

**Universitat Politècnica de Catalunya:** mitjançant els marcs normatius, que poden condicionar les necessitats de serveis de suport dels programes formatius.

**Propietat:** mitjançant els marcs normatius i els representats que tenen en el patronat gestor.

10. FLUXGRAMA

