

ÍNDICE

1.	FINALIDAD	2
2.	ALCANCE DEL PROCESO	2
3.	REFERENCIAS/NORMATIVAS	2
4.	DEFINICIONES	2
5.	DESARROLLO DEL PROCESO	2
6.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	4
7.	EVIDENCIAS	4
8.	RESPONSABILIDADES	4
9.	IDENTIFICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN EL PROCESO ..	5
10.	FLLUJOGRAMA	6

RESUMEN DE REVISIÓN

Edición	Fecha	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

Elaboración: Responsable de Calidad Fecha: 25/07/2014	Revisión: Responsable de Calidad Fecha: 22/07/2020	Aprobación: Director del centro Fecha:
--	---	---



1. FINALIDAD

La finalidad del presente proceso es establecer la forma en que el centro universitario Euncet, adscrito a la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), detecta las necesidades, planifica, actualiza, gestiona y verifica la adecuación de los servicios para garantizar un adecuado desarrollo del aprendizaje del estudiante.

2. ALCANCE DEL PROCESO

Este procedimiento se aplica a todos los servicios de Euncet y su funcionamiento.

3. REFERENCIAS/NORMATIVAS

Marco externo

- Para el marco normativo externo a Euncet véase el anexo II del documento *Presentación de los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad UPC*.

Marco interno

- Marco normativo Euncet:
 - Pla estratégico.
 - Reglamento.

4. DEFINICIONES

- **Indicador:** expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se alcanzan los objetivos fijados previamente en relación con los diferentes criterios a valorar para un programa determinado.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

La Comisión Permanente analiza las necesidades de servicios de los diferentes grupos de interés de Euncet y valora su viabilidad. En caso de que la implantación o el mantenimiento del servicio sea viable, define los objetivos y hace una propuesta de creación, modificación o supresión del servicio.



El Gerente planifica las actuaciones de los servicios que, posteriormente, se ejecutarán desde las diferentes unidades.

Los estudiantes, el PDI y el PAS, como usuarios finales, así como los responsables de los diferentes departamentos participan en la detección de necesidades o mejora de los servicios a partir de las demandas y sugerencias efectuadas a lo largo del año. El Gerente gestiona aquellas que son viables económicamente, que quedan pendientes de ser resueltas a finales de año en previsión de ser incluidas dentro de futuros presupuestos o como propuestas de mejora de los servicios.

El responsable de Calidad actualiza la información en relación con los servicios y en cuanto la difusión. El contenido de esta información se actualiza, tanto en lo referente a innovaciones de los servicios como a las mejoras que se implementan, y queda expuesta a los grupos de interés en el sitio web de Euncet.

Servicios de EUNCET

Euncet pone al alcance de toda la comunidad universitaria entre otros los servicios:

- Interno
 - Biblioteca.
 - Zona deportiva.
 - Aulas de informática y sala de videoconferencias.
 - Bolsa de Trabajo.
 - Servicio de Orientación Profesional.
 - Masterclasses.
 - La plataforma campus virtual.
 - Jornada universidad-empresa.
 - Asociación de antiguos estudiantes (Alumni).
 - Wifi en todo el centro.
 - Aparcamiento.

- Externo
 - Campus de Terrassa de la UPC. Euncet dispone de los servicios que ofrece la UPC a sus usuarios (biblioteca, documentación, conexión UPC Net, etc.). También ofrece el servicio UNIVERSO, que promueve actividades deportivas, culturales y sociales para el alumnado, gestionadas y desarrolladas por ellos mismos.
 - Servicio de transporte gratuito desde Terrassa.

6. SEGUIMIENTO Y MEJORA

El responsable de Calidad recoge, anualmente, las evidencias obtenidas de las incidencias y sugerencias que han llegado en relación a los servicios y el análisis de resultados de los indicadores de uso y satisfacción y elabora un informe de valoración de servicios que transmite al equipo directivo.

La Comisión Permanente, a partir de este informe, propone mejoras del proceso.

7. EVIDENCIAS

<i>Identificación del registro</i>	<i>Archivo</i>	<i>Responsable de la custodia</i>	<i>Tiempos de conservación</i>
Documento de necesidad de servicios	Informática	Gerente	Hasta una nueva propuesta
Contratos de los servicios externos	Papel	Gerente	6 años
Informe de satisfacción de los servicios	Informática	Responsable de Calidad	6 años
Guía de servicios para el estudiante	Informática	Gerente	Hasta una nueva propuesta
Guía de servicios de PDI	Informática	Gerente	Hasta una nueva propuesta

8. RESPONSABILIDADES

Gerencia (G): es el responsable del proceso. Planifica las actuaciones y la prestación de los servicios.

Comisión Permanente (CP): detecta las necesidades de los servicios y propone su creación, modificación o supresión. Analiza los resultados de los servicios y aprueba las acciones de mejora para su implementación.

Responsable de Calidad (RQ): hace la difusión de los servicios. Analiza los resultados referentes a los servicios y su gestión. Elabora anualmente el informe sobre la satisfacción de los distintos colectivos que integran Euncet con los servicios.



9. IDENTIFICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN EL PROCESO

Estudiantes, PDI y PAS: con su participación en los indicadores cualitativos e indicativos de los diferentes servicios.

Universitat Politècnica de Catalunya: mediante los marcos normativos, que pueden condicionar las necesidades de servicios de apoyo de los programas formativos.

Propiedad: mediante los marcos normativos y los representados que tienen en el Patronato Gestor.

10. FLUJOGRAMA

