



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL**



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/003	08/07/2015	02

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre	SONIA RÚA LASTRA	LUÍS CASTEDO CEPEDA	EMILIO GÓMEZ GARCÍA
Puesto	RESPONSABLE UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD	SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN	DIRECTOR
Firma			

OBJETO:	<p>Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades que se realizan en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería y Diseño Industrial, a través de su equipo directivo y/o de las comisiones y personas designadas en cada caso para:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir las necesidades de los servicios del Centro que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas. Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios y actualizar las prestaciones habituales en función de los resultados.
RESPONSABLE/ PROPIETARIO:	Director del Centro.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y Servicios, por los organismos públicos.
REGISTROS:	<ul style="list-style-type: none"> ANX-PR/SO/003-01: Formulario para la definición de las actuaciones de los servicios del Centro. Catálogo de servicios actualizado. Resultados de servicios prestados.

INDICADORES:			
Definición: Grado de satisfacción de los alumnos con los servicios del centro			
IND- PR/SO/003-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
Definición: Grado de satisfacción del PAS con los servicios del centro			
IND- PR/SO/003-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
Definición: Grado de satisfacción del PDI con los servicios del centro			
IND- PR/SO/003-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
Definición: Nº de propuestas de mejora recibidas			
IND- PR/SO/003-04	Estándar	Periodicidad	Responsable



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL



Definición: Nº de mejoras realizadas en los servicios respecto a las propuestas

IND- PR/SO/003-05	Estándar	Periodicidad	Responsable

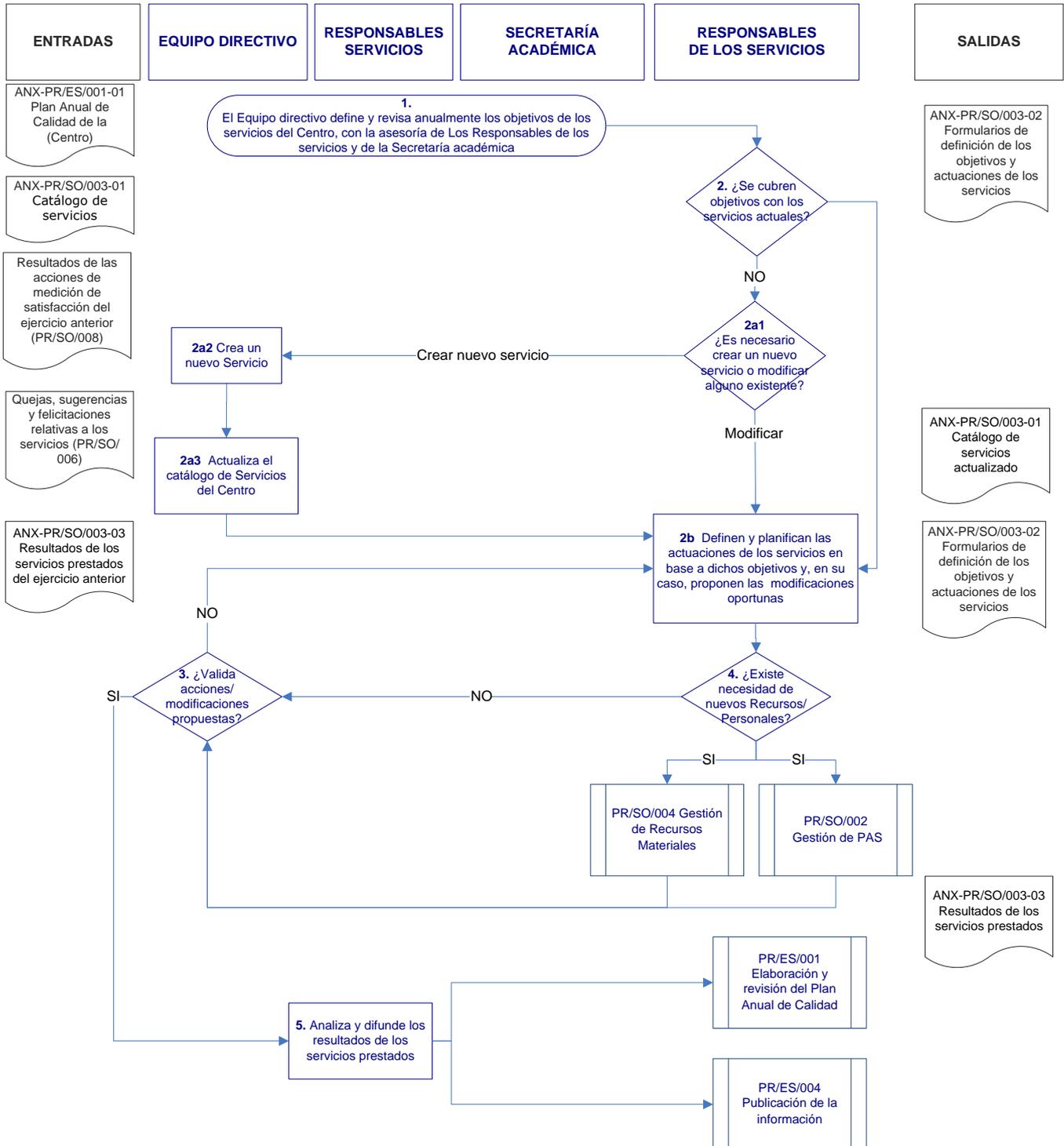
Definición: Nº de quejas realizadas por los usuarios de los servicios.

IND- PR/SO/003-06	Estándar	Periodicidad	Responsable

FLUJOGRAMA



PR/SO/003
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS





POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL



HISTÓRICO DE REVISIONES		
FECHA	Nº DE REVISIÓN	SUMARIO
13/02/2009	00	Fecha de Edición Inicial.
25/11/2009	01	Se adapta el formato del procedimiento al diseño propuesto por el Rectorado, según el programa AUDIT.
08/07/2015	02	Se modifica el formato y código del anterior PR-SO-3. Se añade la etapa de actualización del catálogo de Servicios por parte del Equipo Directivo. Se modifica el nombre del Centro en aplicación de la ORDEN 2090/2013, de 27 de junio, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, por la que se autoriza el cambio de denominación de centros en la Universidad Politécnica de Madrid.

ANEXOS
<ul style="list-style-type: none">• ANX-PR/SO/003-01 FORMULARIO PARA LA DEFINICIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO

ANX-PR/SO/003-01 FORMULARIO PARA LA DEFINICIÓN DE LAS
ACTUACIONES DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO

(Marcados por la Dirección del Centro, a remitir a los responsables de los servicios para concretar actuaciones en el Plan de Acción).

OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS		
CURSO ACADÉMICO		
Servicio:		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
Servicio:		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
Servicio:		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores