



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA
TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN**



Proceso de Atención Psicológica

| CÓDIGO | FECHA DE ELABORACIÓN | FECHA DE REVISIÓN | NÚMERO DE REVISIÓN |
|---------------|----------------------|-------------------|--------------------|
| PR/CL/2.1/005 | 14/04/2008 | 16/03/2009 | 01 |

| | Responsable de elaboración | Responsable de revisión | Responsable de aprobación |
|--------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Nombre | Juan José Gómez Alfageme | Javier Hernández Bermejo | César Sanz Álvaro |
| Puesto | Responsable Unidad de Calidad | Subdirector de Ordenación Académica | Director |
| Firma | | | |

| | | | |
|---|--|---|-------------------------------------|
|  POLITÉCNICA | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN |  | |
| Proceso de Atención Psicológica | | | |
| CÓDIGO PR/CL/2.1/005 | FECHA DE ELABORACIÓN 14/04/2008 | FECHA DE REVISIÓN 16/03/2009 | NÚMERO DE REVISIÓN 01 |

1. Objeto

El objeto del presente procedimiento es proporcionar atención psicológica a los alumnos de la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicación.

2. Alcance

Todos los alumnos matriculados en todas las titulaciones de grado ofertadas en el Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicación.

3. Propietario

Subdirector de Calidad y Alumnos.

4. Entradas

- Resultados de encuestas de años anteriores.
- Alumnos con necesidad de atención.

5. Salidas:

- Resultados de la Encuesta de satisfacción.
- Alumnos con atención recibida.

6. Cliente:

Todos los alumnos de la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicación.

7. Proveedor:

Vicerrectorado de Alumnos.

8. Inicio:

Vicerrectorado de Alumnos, es el encargado del proceso de selección y contratación del servicio de asistencia psicológica para los alumnos de la UPM. Una vez contratado el servicio de asistencia psicológica contacta con el responsable del Centro (Director de la EUITT) para saber si está interesado en acoger este servicio en su Centro.

9. Fin:

Revisión y Mejora del Proceso.

La información recogida a través de las encuestas de satisfacción será remitida al Órgano de la Universidad que se encarga de la selección y contratación del servicio, al objeto de que sean tenidas en cuenta al renovar el contrato firmado.

10. Etapas del Proceso:

1. Vicerrectorado de Alumnos, es el encargado del proceso de selección y contratación del servicio de asistencia psicológica para los alumnos de la

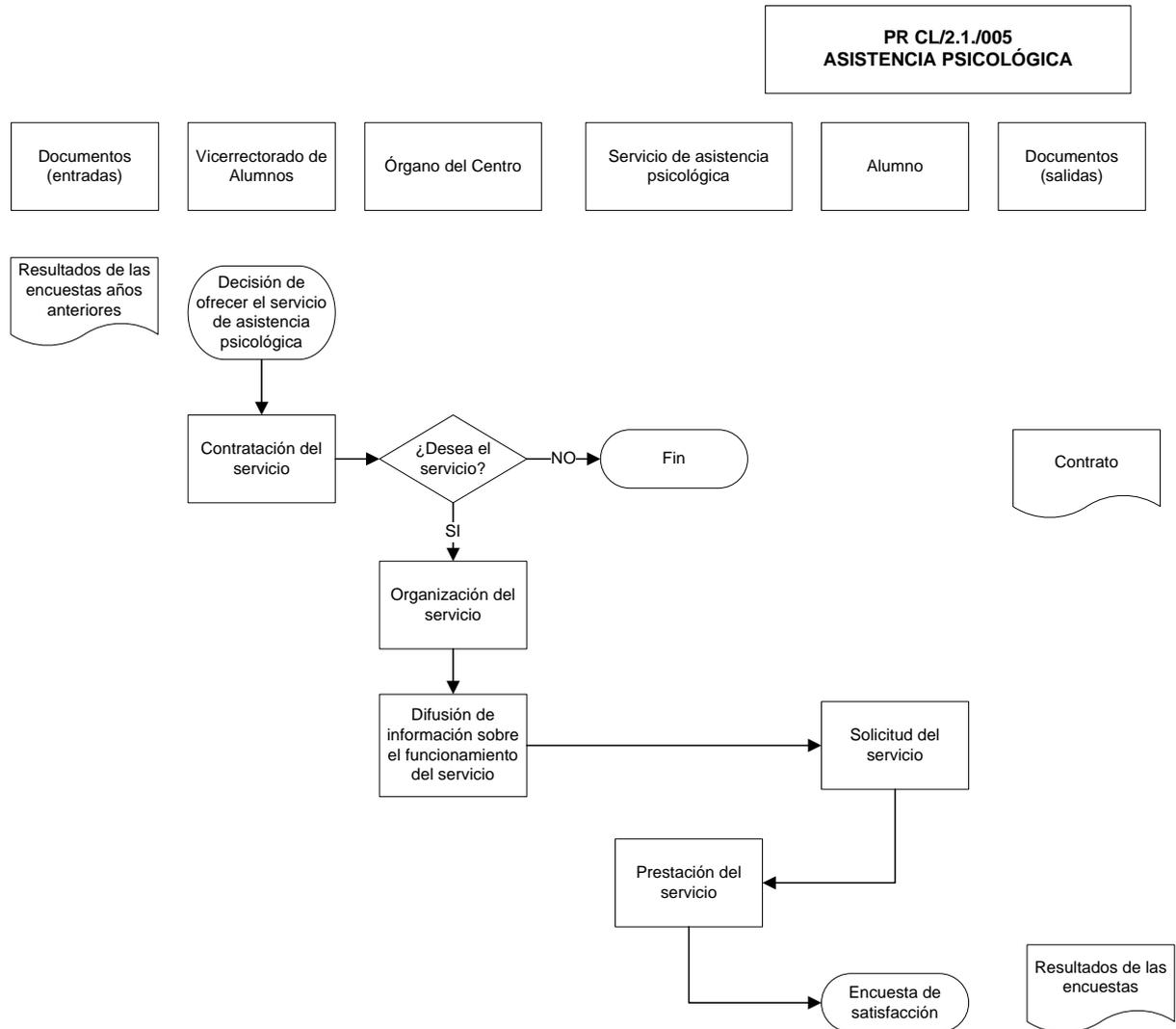
| | | | |
|---|--|---|-------------------------------------|
|  POLITÉCNICA | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN |  | |
| Proceso de Atención Psicológica | | | |
| CÓDIGO PR/CL/2.1/005 | FECHA DE ELABORACIÓN 14/04/2008 | FECHA DE REVISIÓN 16/03/2009 | NÚMERO DE REVISIÓN 01 |

UPM. Una vez contratado el servicio de asistencia psicológica contacta con el responsable del Centro para saber si está interesado en acoger este servicio en su Centro.

2. Subdirección de Calidad y Alumnos acepta la prestación del servicio en su Centro y organiza la infraestructura necesaria para que se lleve a cabo.
3. Difusión de la existencia y normas de funcionamiento del servicio entre los potenciales usuarios del mismo.
4. El alumno solicita el uso del servicio.
5. El alumno recibe la atención psicológica.
6. El alumno rellena una encuesta de satisfacción sobre la atención recibida.
7. La información recogida a través de las encuestas de satisfacción será remitida al Órgano de la Universidad que se encarga de la selección y contratación del servicio, al objeto de que sean tenidas en cuenta al renovar el contrato firmado.

| | | | |
|---|--|---|---------------------------------|
|  POLITÉCNICA | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN |  | |
| Proceso de Atención Psicológica | | | |
| CÓDIGO PR/CL/2.1/005 | FECHA DE ELABORACIÓN 14/04/2008 | FECHA DE REVISIÓN 16/03/2009 | NÚMERO DE REVISIÓN 01 |

11. Flujograma:



| | | | |
|---|--|---|-------------------------------------|
|  POLITÉCNICA | UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN |  | |
| Proceso de Atención Psicológica | | | |
| CÓDIGO PR/CL/2.1/005 | FECHA DE ELABORACIÓN 14/04/2008 | FECHA DE REVISIÓN 16/03/2009 | NÚMERO DE REVISIÓN 01 |

12. Indicador de Seguimiento

- Número de acceso de alumnos que utilizan el servicio en el Centro.
- Variación del número de alumnos que utilizan el servicio en la E.U.I.T.T.
- Variación del número de encuestas de satisfacción favorables recibidas.

13. Documentos de referencia:

No procede.

14. Evidencias o registros:

- Contrato con la Empresa.

15. Revisión procedimiento:

La revisión del presente procedimiento se realizará según lo previsto en el Procedimiento de Revisión y Actualización del Sistema Documental (PR/SO/7/001).

La necesidad de revisar este Procedimiento puede surgir además como consecuencia de modificaciones producidas en el proceso identificadas a raíz del desarrollo de una Autoevaluación (PR/ES/1.3/002), Auditoría Interna (PR/ES/1.3/003) o del propio funcionamiento del proceso.

16. Definición de conceptos:

No procede.

17. Anexos:

No procede.