



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



Procedimiento para la Gestión de los Servicios Generales

CÓDIGO PR/SO/3/001	FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00
-----------------------	----------------------------------	-------------------	--------------------------

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	Javier Martín Rueda	Juan José Gómez Alfageme	César Sanz Álvaro
Puesto	Secretaria	Responsable Unidad de Calidad	Director
Firma			

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Gestión de los Servicios Generales			
CÓDIGO PR/SO/3/001	FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

1. Objeto

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Escuela a través de su equipo directivo y/o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de los Servicios Generales del Centro que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas.
- Definir y diseñar la prestación de nuevos Servicios Generales y actualizar las prestaciones habituales en función de los resultados.
- Mejorar continuamente los Servicios Generales que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los Servicios Generales prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

2. Alcance

PDI, PAS, Alumnos, y todas las actividades que la Escuela realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los Servicios Generales que el Centro presta para todas las enseñanzas que se imparten en ella.

3. Propietario

Director del Centro

4. Entradas

- Plan de Actuación del Centro.
- Catálogo de Servicios Generales del Centro.
- Resultados de las encuestas de satisfacción del ejercicio anterior.
- Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias relativas a los servicios.

5. Salidas

- Necesidades de los Servicios Generales del Centro definidas.
- Servicios actualizados y nuevos Servicios definidos y diseñados.
- Resultados de la prestación de los Servicios

6. Cliente

PDI, PAS, Alumnos, etc.

7. Proveedor

Centro y Empresas y/o prestadores externos

8. Inicio

El Equipo Directivo del Centro define y revisa los objetivos de los Servicios Generales del Centro

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Gestión de los Servicios Generales			
CÓDIGO PR/SO/3	FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

9. Fin

La Unidad de Calidad da cuenta de los resultados a los distintos grupos de interés.

10. Etapas

Catálogo de Servicios Generales:

Los responsables de los Servicios del Centro mantienen actualizado un Catálogo de Servicios Generales del Centro con el Vº Bº de la Secretaria (ANX-PR/SO/3-01).

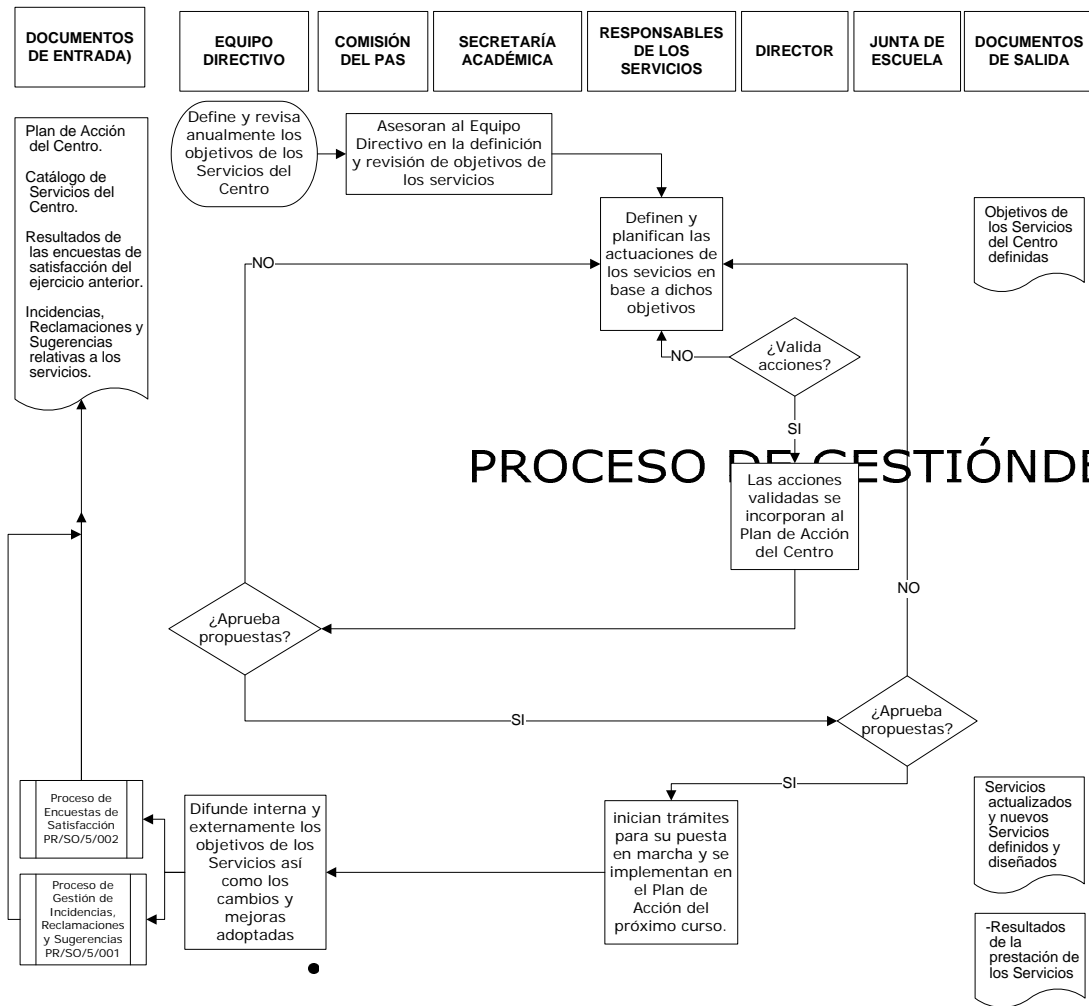
Los Servicios Generales definidos del Centro son:

- Biblioteca (PR/SO/3/003)
 - Atención Psicológica (PR/CL/2.1./005)
 - Cartas de Servicios (PR/SO/3/004)
 - Informáticos y de Comunicaciones (PR/SO/3/005)
 - Cafetería (PR/SO/3/006)
 - Publicaciones (PR/SO/3/007)
 - Administración.
 - Recepción e Información.
 - Secretaría: de Alumnos, de Dirección, de los Departamentos.
1. El Equipo Directivo del Centro define y revisa los objetivos de los Servicios Generales del Centro, anualmente asesorados por la Comisión del PAS (que cuenta con representantes de todos los Servicios del Centro) y la Secretaría Académica (ANX-PR/ SO/3-02).
 2. Los Responsables de los Servicios definen y planifican las actuaciones de los mismos en base a dichos objetivos (ANX-PR/SO/3-03).
 3. Dichas acciones son validadas por la Dirección y se incorporan al Plan de Actuación del Centro.
 4. Estas propuestas se remiten al Equipo Directivo para su aprobación y remisión a la Junta de Escuela.
 5. Aprobadas las Actuaciones correctoras se iniciarán los trámites para su puesta en marcha y se implementarán en el Plan de Acción del próximo curso.
 6. El Equipo Directivo difunde interna y externamente los objetivos de los Servicios Generales así como los cambios y mejoras adoptadas.
 7. Los servicios son evaluados por los grupos de interés, a través del Procedimiento de Gestión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias (PR/SO/5/001) y a través de las encuestas de satisfacción descritos en el proceso PR/SO/5/002.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN	
Proceso de Gestión de los Servicios Generales		
CÓDIGO PR/SO/3/001	FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08	FECHA DE REVISIÓN
		NÚMERO DE REVISIÓN 00

11. Flujoograma

PR/SO/3



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Gestión de los Servicios Generales			
CÓDIGO PR/SO/3/001	FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

12. Indicadores

- Índice de satisfacción con los servicios de Alumnos.
- Índice de satisfacción con los servicios del PAS.
- Índice de satisfacción con los servicios del PDI.
- Número de Servicios prestados en la Escuela.
- Número de personas por Servicio.
- Ratio PDI/PAS.
- Ratio Alumnos/PAS.
- Número de quejas realizadas por los usuarios.

13. Documentos de referencia

- Registro (PR/SO/3/002)
- Biblioteca (PR/SO/3/003)
- Atención Psicológica (PR/CL/2.1./005)
- Cartas de Servicios (PR/SO/3/004)
- Informáticos y de Comunicaciones (PR/SO/3/005)
- Cafetería (PR/SO/3/006)
- Publicaciones (PR/SO/3/007)
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA.
- Reforma de la LOU. Artículo 31.
- Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid.
- Documento que define la Política de Calidad de la UPM.
- Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y Servicios, por los organismos públicos.

14. Evidencias o registros

- Definiciones de objetivos y actividades
- Planes de Acción.
- Análisis de resultados.
- Cuestionarios a los grupos de interés.

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/6/001) 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

Servicio: es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Gestión de los Servicios Generales			
CÓDIGO PR/SO/3	FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

17. Anexos

- ANX-PR/SO/3-1: Catálogo de Servicios del Centro
- ANX-PR/ SO/3-2: Definición de los Objetivos de los Servicios del Centro
- ANX-PR/ SO/3-3: Planificación de la Actuación de los Servicios del Centro

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN	
Proceso de Gestión de los Servicios Generales		
CÓDIGO PR/SO/3/001	FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08	FECHA DE REVISIÓN
		NÚMERO DE REVISIÓN 00

ANX-PR/SO/3-1. CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL CENTRO (a rellenar por los responsables de los Servicios, con el Vº Bº. de la Secretaria Académica)

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

SERVICIO: (Denominación):		Código:	
Actividades: (Breve descripción de los servicios que se prestan)			
Ubicación:			
Personal: Jefe del Servicio: Otro Personal	Nombre y Apellidos	Categoría	
	Nombre y Apellidos	Categoría	
	Nombre y Apellidos	Categoría	
Recursos		(breve descripción de los recursos con los que cuenta el Servicio)	
Observaciones			
Responsable del Servicio	Presidente Comisión PAS	Secretaria Académica	
Nombre y Apellidos	Nombre y Apellidos	Nombre y Apellidos	

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Gestión de los Servicios Generales			
CÓDIGO PR/SO/3	FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

ANX-PR/SO/3-2. DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS 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 Actuación).

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

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA DE TELECOMUNICACIÓN		
Proceso de Gestión de los Servicios Generales			
CÓDIGO PR/SO/3	FECHA DE ELABORACIÓN 21/04/08	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

ANX-PR/SO/3-3. PLANIFICACIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO. (a completar por los responsables de los Servicios, con el visto bueno de la Dirección)

PLANIFICACIÓN DE ACCIÓN LOS SERVICIOS DEL CENTRO				
CURSO ACADÉMICO				
SERVICIO:				
Objetivo	Actuación	Inicio-Fin de la Actuación	Recursos necesarios	Responsable de su Control/ Responsable de su Ejecución
Responsable del Servicio			Vº B. del Director	
Nombre y Apellidos			Nombre y Apellidos	