

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL		
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS			
CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/003	08/07/2015	03/06/2024	03

	RESPONSABLE DE ELABORACIÓN	RESPONSABLE DE REVISIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN
NOMBRE	Francisco Santos Olalla	Francisco Santos Olalla	Isabel Carrillo Ramiro
PUESTO	Subdirector de Calidad	Subdirector de Calidad	Directora del Centro
FIRMA	Firmado*	Firmado*	Firmado*

* La versión firmada se encuentra archivada en la Unidad Técnica de Calidad de la ETSIDI.



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. <p>El alcance de este procedimiento se refiere a los Servicios especificados en el Manual de Calidad del centro, excepto los que se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Unidad Técnica de Calidad.• Observatorio ETSIDI.• Oficina de Prácticas.• Oficina Internacional.• Extensión Universitaria• Mantenimiento. <p>El motivo de esta excepción es que los mencionados Servicios cuentan con procedimientos específicos.</p>
RESPONSABLE / PROPIETARIO:	Director/a del Centro.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	<p>Normativa Propia UPM:</p> <ul style="list-style-type: none">• Manual de Calidad (Catálogo de Servicios). <p>Normativa Estatal y Autonómica:</p> <ul style="list-style-type: none">• Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de Productos y Servicios, por los organismos públicos.
SUBPROCESOS:	No aplica.



REGISTROS / EVIDENCIAS:

Objetivos, Actuaciones y Resultados Anuales de los Servicios.

Responsable	Fuente	Periodicidad	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Responsables de los Servicios	Anual	UPM Drive Calidad	ANX-PR-SO-003-01_Nombre_Formato	ANX-PR-SO-003-01_Nombre_aaaa

INDICADORES:

Grado de satisfacción de los estudiantes (media ponderada grado, máster, doctorado) con los servicios del centro: Preguntas 15-20. Ámbito 5. Recursos materiales y servicios. Estudio de Satisfacción de Estudiantes de las diferentes titulaciones.

Responsable	Fuente	Periodicidad	Estándar	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Observatorio Académico UPM	Curso	>5,0	UPM Drive Calidad	IND-PR-SO-003-01_Nombre_Formato	IND-SO-003-01_Nombre

Grado de satisfacción del PTGAS con los servicios del centro: Preguntas 17-23. Ámbito 5. Servicios del Estudio de Satisfacción del PTGAS.

Responsable	Fuente	Periodicidad	Estándar	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Observatorio Académico UPM	Bienal	>5,0	UPM Drive Calidad	IND-PR-SO-003-02_Nombre_Formato	IND-SO-003-02_Nombre

Grado de cumplimiento de los objetivos de los servicios del centro.

Responsable	Fuente	Periodicidad	Estándar	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Unidad Técnica de Calidad	Anual	>75%	UPM Drive Calidad	IND-PR-SO-003-03_Nombre_Formato	IND-SO-003-03_Nombre

Incremento de quejas realizadas por los usuarios de los servicios.

Responsable	Fuente	Periodicidad	Estándar	Ubicación	Formato	Código
Responsable de Calidad	Unidad Técnica de Calidad	Anual	<0%	UPM Drive Calidad	IND-PR-SO-003-04_Nombre_Formato	IND-SO-003-04_Nombre

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003

1. INTRODUCCIÓN.

Este procedimiento define las actividades que se realizan en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería y Diseño Industrial para definir las necesidades de los servicios del Centro y la prestación de nuevos servicios y actualización de los ya existentes.

2. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO.

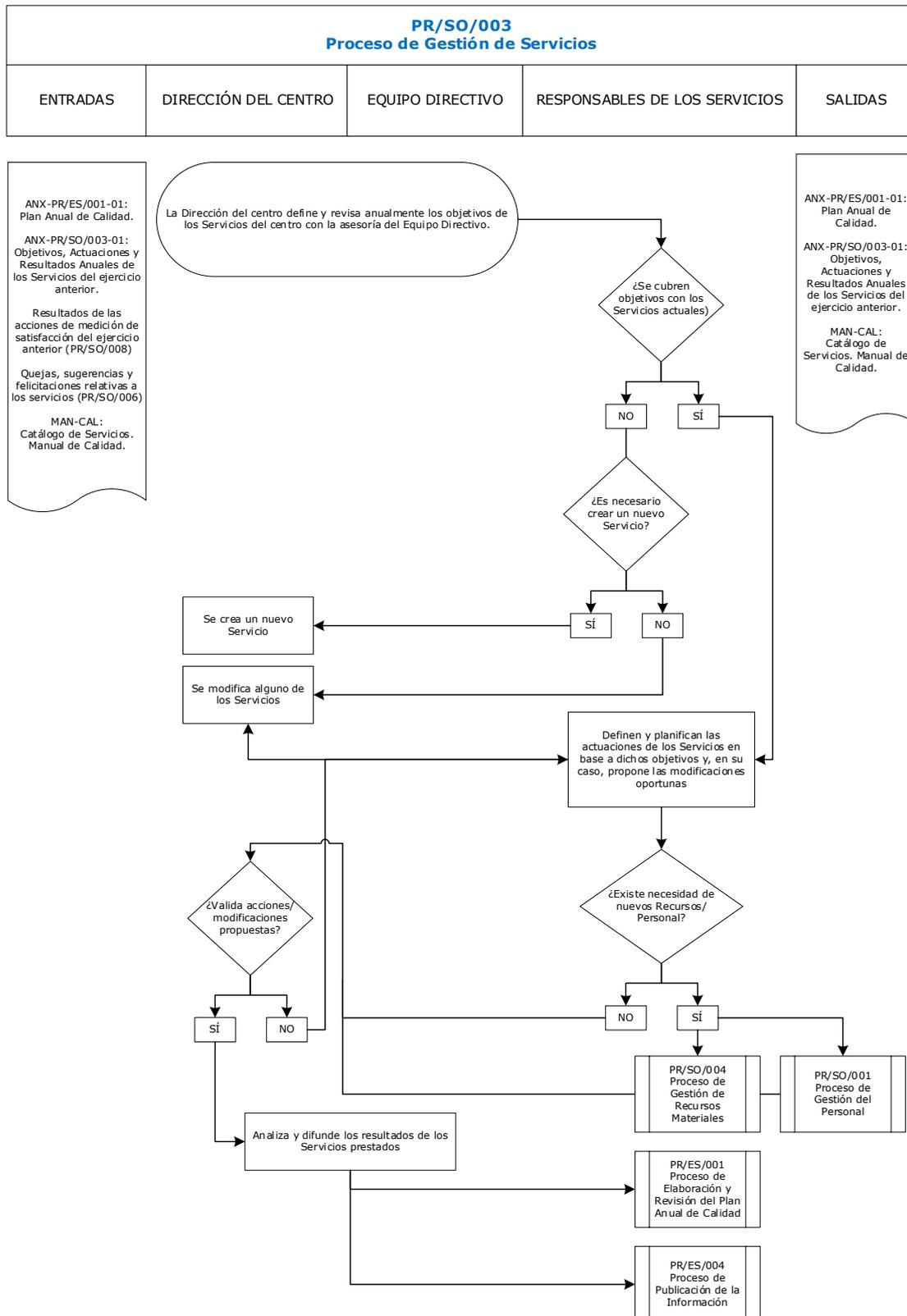
En primer lugar, la dirección del centro define y revisa los objetivos de los Servicios del centro, con la asesoría del equipo directivo, a partir de los registros de entrada.

El siguiente paso consiste en establecer la necesidad o no de generar nuevos Servicios. En caso de generar un nuevo servicio se incluiría en el Catálogo de Servicios que forma parte del Manual de Calidad del centro.

Se definen y planifican las actuaciones para cubrir los objetivos especificados, valorando los recursos materiales o humanos necesarios.

A final de año se analizan los resultados obtenidos.

FLUJOGRAMA:





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.
03/06/2024	03	Adaptación del formato del procedimiento al diseño SAIC-ETSIDI 2.1. Modificación de los Anexos. Simplificación de evidencias e indicadores. Modificación del flujograma.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003

ANX-PR/SO/003-01: Objetivos, Actuaciones y Resultados Anuales de los Servicios (aaaa)

OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS

Año:

Servicio:

Objetivos	Actuaciones asociadas	Estado de la actividad (A final de año se indicará si está "Realizada", "En Desarrollo" o "No Realizada")

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003

Servicio:		
Objetivos	Actuaciones asociadas	Estado de la actividad (A final de año se indicará si está "Realizada", "En Desarrollo" o "No Realizada")

Fecha:

Número de Páginas:

Firma Aprobación:

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003

IND-PR/SO/003-01

Grado de satisfacción de los estudiantes (media ponderada grado, máster, doctorado) con los servicios del centro: Preguntas 15-20. Ámbito 5. Recursos materiales y servicios. Estudio de Satisfacción de Estudiantes de las diferentes titulaciones.

Forma de cálculo:	Media ponderada	Estándar:	>5,0
Responsable:	Responsable de Calidad de la ETSIDI	Fuente de datos:	Observatorio Académico UPM
PR Relacionado:	PR/SO/003 Gestión de los Servicios	Periodicidad	Curso

TOMA DE DATOS*

Período	Valores Obtenidos

(*) El formato de la toma de datos se adapta al tipo y periodicidad de los valores a recoger

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003

IND-PR/SO/003-02

Grado de satisfacción del PTGAS con los servicios del centro: Preguntas 17-23. Ámbito 5. Servicios. Estudio de Satisfacción del PTGAS.

Forma de cálculo:	Media ponderada	Estándar:	>5,0
Responsable:	Responsable de Calidad de la ETSIDI	Fuente de datos:	Observatorio Académico UPM
PR Relacionado:	PR/SO/003 Gestión de los Servicios	Periodicidad	Bienal
TOMA DE DATOS*			
Período	Valores Obtenidos		

(*) El formato de la toma de datos se adapta al tipo y periodicidad de los valores a recoger

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003

IND-PR/SO/003-03

Grado de cumplimiento de los objetivos de los servicios del centro.

Forma de cálculo:	Porcentaje	Estándar:	>75%
Responsable:	Responsable de Calidad de la ETSIDI	Fuente de datos:	ANX-PR-SO-003-01
PR Relacionado:	PR/SO/003 Gestión de los Servicios	Periodicidad	Anual
TOMA DE DATOS*			
Período	Valores Obtenidos		

(*) El formato de la toma de datos se adapta al tipo y periodicidad de los valores a recoger

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA Y DISEÑO INDUSTRIAL	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003

IND-PR/SO/003-04

Incremento de quejas realizadas por los usuarios de los servicios.

Forma de cálculo:	Porcentaje	Estándar:	<0%
Responsable:	Responsable de Calidad de la ETSIDI	Fuente de datos:	Apolo
PR Relacionado:	PR/SO/003 Gestión de los Servicios	Periodicidad	Anual
TOMA DE DATOS*			
Período	Valores Obtenidos		

(*) El formato de la toma de datos se adapta al tipo y periodicidad de los valores a recoger