

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ETSII-UPM TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES	 INDUSTRIALES <small>ETSII UPM</small>
PR/SO/03	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	v.02

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	Jorge Pallás Ruiz	M ^a Camino González Fernández	Oscar García Suárez
Puesto:	Administrador de Centro	Subdirectora de Calidad y Acreditaciones	Director
Firma:			
Fecha:	Septiembre 2019	Septiembre 2019	23/10/2019

Revisión 02 (23/10/2019)	1.-Cambio de responsable del procedimiento. 2.-Se especifican los servicios que deben presentar su informe a la Comisión de Servicios 3.-Se incluye el formato del informe a rellenar (ANX_PR/SO/003_01)
Revisión 01: (27/06/2013)	Actualización del procedimiento. Se incluye en el proceso las funciones de la Comisión de Servicios creada recientemente

Objeto:	<p>Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la ETSII-UPM a través de su equipo directivo, de las Comisiones y de las 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 titulaciones impartidas. • Establecer la presentación de informes de los servicios ante la Comisión de Servicios, analizar los resultados y proponer acciones de mejora • Incluir las acciones de mejora en el Plan Anual de Calidad de la Escuela a fin mejorar la gestión y prestación de los servicios de la Escuela, y su adaptación a las nuevas necesidades y expectativas. • Informar y publicar los resultados de la gestión de los servicios a los órganos y personas que correspondan así como a los distintos grupos de interés de la Escuela.
Responsable/ Propietario:	Administrador de Centro
Documentos de referencia:	- Normativas y procesos establecidos por la ETSII y la UPM

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ETSII-UPM TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES	 INDUSTRIALES ETSII UPM
PR/SO/03	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	v.02

Registros:		
EVD-PR/SO/003-01: Informes de Servicios	Periodicidad	Responsable
	Anual	Administrador de Centro
EVD-PR/SO/003-01: Actas de la Comisión de Servicios	Periodicidad	Responsable
	No procede	Secretaría Académica

Indicadores		
IND-PR/SO/003-01: Número de servicios que presentan informe a la Comisión de Servicios	Periodicidad	Responsable
	Anual	Administrador de Centro

8. Etapas del Proceso:

La Dirección de la Escuela establece los servicios que componen la estructura organizativa de la ETSII-UPM, la cual se publica en la página web institucional para general conocimiento.

El listado actualizado de los servicios se puede consultar en http://www.etsii.upm.es/la_escuela/organizacion/index.es.htm?&extmenuclass=00.05.07.04&extmenuclass=00.05.07.04

8.1) El Equipo Directivo del Centro establece los objetivos de los diferentes servicios del Centro, y anualmente se revisan y actualizan, si fuera necesario. En ambos procesos se solicita el asesoramiento de la Comisión de Servicios.

8.2) Los responsables de los servicios definen y planifican las actuaciones de los mismos en base a dichos objetivos.

A los efectos del presente proceso, los servicios de la ETSII-UPM que deben presentar anualmente un informe ante la Comisión de Servicios son los siguientes:

- Biblioteca
- Conserjería
- Sección Económica
- Secretaría

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ETSII-UPM TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INDUSTRIALES	 INDUSTRIALES <small>ETSII UPM</small>
PR/SO/03	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	v.02

- Servicios Informáticos
- Mantenimiento

Para facilitar su redacción y divulgación, se recomienda que los responsables utilicen el formato establecido en el anexo ANX_PR/SO/003_01. No obstante, los responsables podrán utilizar otros formatos si así los estiman convenientes por motivos de mejorar la estructura de la información o porque ya se tengan establecidos otros modelos por parte de la UPM o de otros procesos.

8.3) Una vez presentados los informes a la Comisión de Servicios, ésta procederá a su valoración y a proponer a la Dirección, en su caso, acciones de mejora. Si así fuera, y la Dirección del Centro lo acuerda, se incorporarán al Plan Anual de Calidad de la Escuela.

En determinados casos en que por su trascendencia o complejidad se estime que las acciones de mejora deben ser informadas y, en su caso, aprobadas por la Junta de Escuela, la Secretaria Académica lo elevará a la misma para su valoración. En este supuesto, las acciones de mejora se incorporarán directamente en el Plan Anual de Calidad.

8.4) Los informes que se presenten a la Comisión de Servicios se publicarán en la web institucional de Calidad de la ETSII-UPM (http://www.industriales.upm.es/la_escuela/calidad/index.es.htm) así como en la intranet de la Escuela, Indusnet (https://indusnet.etsii.upm.es/gestion_escuela/login_indusnet.asp)

8.5) Los servicios son evaluados por los grupos de interés, a través del Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (PR/SO/006) y a través de las encuestas de satisfacción descritos en el proceso (PR/SO/008).

9. Flujograma:

