

## GESTIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	31/05/2021	05

### INDICE

1. OBJETO
2. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS
3. PROPIETARIO
4. ALCANCE
5. SUBPROCESOS
6. FASES Y RESPONSABLES
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
8. EVIDENCIAS Y REGISTRO
9. INDICADORES
10. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO
11. CAMBIOS REALIZADOS EN LAS REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO
12. ANEXOS
13. FLUJOGRAMAS

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	Cristina Luengo Fernández	Nuria Llauradó Pérez	Alfonso Cobo Escamilla
Puesto	Responsable de la Oficina de Calidad	Secretaria Académica	Director
Firma			

Las referencias a personas que, en este documento, figuran en género gramatical masculino como forma adecuada a la norma lingüística, deberán entenderse según su contexto como igualmente válidas para ambos sexos, sin que pueda derivarse de éstas, discriminación alguna.

## GESTIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	31/05/2021	05

### 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto gestionar los distintos Servicios que funcionan en el Centro. En este sentido la gestión contempla:

- La definición de los objetivos y actividades a realizar en el curso.
- Informar de los resultados de la gestión de los Servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.
- Mejorar continuamente los Servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.

### 2. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

**Servicio:** es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. En nuestra Escuela podemos definir los siguientes Servicios.

- Administración
- Biblioteca:
- Sección de Informática
- Oficina de Calidad
- Recepción, Información y Servicios Generales
- Servicio de Mantenimiento
- Servicio de Publicaciones
- Secretaría de Alumnos
- Secretaría de Dirección
- Secretarías de los Departamentos
- Oficina de Movilidad
- Oficina de Prácticas en Empresa
- Servicio de Cafetería (externo)
- Servicio de Atención Psicológica

### 3. PROPIETARIO

Miembro del Equipo Directivo competente en gestión de PAS y Administrador del Centro.

### 4. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los Servicios internos de la Escuela. Estos Servicios son prestados por el Personal de Administración y Servicios (PAS). En este sentido la gestión de los servicios está directamente conectado con la gestión del PAS.

## GESTIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	31/05/2021	05

### 5. SUBPROCESOS

No procede

### 6. FASES Y RESPONSABLES

#### **Generalidades:**

La Dirección de la Escuela es consciente de que la correcta gestión de los Servicios es una necesidad que incide directamente en la calidad de los servicios que ofrece el Centro, es por tanto indispensable establecer claramente los procedimientos para detectar debilidades y establecer mejoras y así de esta manera alcanzar la excelencia.

#### **Catálogo de Servicios**

La Escuela tiene actualizado un Catálogo de Servicios de la Escuela (ANX-01). El miembro de Equipo Directivo competente en PAS y el Administrador del Centros son los competentes para el control, registro y actualización de dicho catálogo.

#### **Base de datos del PAS**

El Administrador del Centro es el órgano competente para el control, registro y actualización de la base datos del PAS. En esta base de datos que contemplará:

- Datos personales
- Categoría
- Jornada
- Puesto

#### **Control Horario**

El Administrador del Centro es competente para el control y seguimiento de control horario del PAS, sus permisos, licencias, moscosos. Todo ello lo hace a través de una herramienta llamada webTme.

#### **Funcionamiento de los Servicios**

Estos son los pasos a seguir en la gestión del funcionamiento de los Servicios del Centro.

##### **1. Definición de los objetivos y acciones**

Los Responsables de los Servicios definen y planifican las actuaciones que van a llevar a cabo durante el Curso.

### GESTIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	31/05/2021	05

#### **2. Incorporación de actividades en los Planes de Acción y Mejoras**

La Oficina de Calidad tiene en cuenta todas las acciones propuestas por los Servicios y validadas por la Dirección para incluirlas en el Plan de Acción y Mejoras del curso.

#### **3. Solicitud de revisión de resultados**

Al finalizar el curso, la Oficina de Calidad solicita a los responsables de los servicios que revisen el cumplimiento de las acciones planteadas en el PAM.

#### **4. Revisión de resultados de los servicios**

Los responsables de los servicios determinan si se han realizado o no las acciones planteadas en el PAM, en caso negativo deberán concretar las causas.

#### **5. Remisión del informe a Calidad**

Los responsables de los Servicios remiten los resultados y evidencias de las acciones realizadas a la Oficina de Calidad.

#### **6. Incorporación del informe al Informe General de Resultados IGR**

La Oficina de Calidad incorpora el informe en el Informe General de Resultados.

#### **Evaluación de los Servicios**

Los Servicios son evaluados por los grupos de interés (alumnos, profesores y PAS), a través de los informes de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias.

Otro cauce para la evaluación de los Servicios se lleva a cabo a través de los cuestionarios de satisfacción que realizan los estudiantes y el Personal Docente e Investigador.

Estos resultados también se incorporan en el IGR. Cuando el Equipo Directivo hace la revisión de tal Informe, lleva a cabo la revisión general del funcionamiento de los Servicios.

#### **7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Proyecto Común.
- Plan Estratégico ETSEM-UPM.

### GESTIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	31/05/2021	05

## 8. EVIDENCIAS Y REGISTRO

DOCUMENTO	REGISTRO	TIEMPO DE ARCHIVO
Correos electrónicos de la Oficina de Calidad solicitando objetivos	Oficina de Calidad	4 AÑOS
PAM	Oficina de Calidad	4 AÑOS

## 9. INDICADORES

- Id/PR/SO/S/001-01: Índice de satisfacción de Alumnos con los Servicios.
- Id/PR/SO/S/001-02: Índice de satisfacción del PAS con los Servicios.
- Id/PR/SO/S/001-03: Índice de satisfacción del PDI con los Servicios.

## 10. REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Se seguirán los siguientes pasos:

1. El propietario del procedimiento con la colaboración de la Oficina de Calidad, revisa anualmente el procedimiento.
2. Aprueba Dirección.
3. Informar a la CIC (Comisión Interna de Calidad).
4. Incorporación al sistema SGIC (Sistema de Garantía Interna de Calidad).
5. Informar a las partes directamente implicadas en el procedimiento y difusión a todos los grupos de interés.

## 11. CAMBIOS REALIZADOS EN LAS REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO

Edición 00: 15/01/2008

Edición 01: 15/09/2012

- Cambio de nombre y código.
- Sustituye a: PR/CAL/014: PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
- Se incluye apartado 3. propietario.
- Se revisa las fases del procedimiento.
- Se incluye en el apartado 8 el registro de las evidencias.
- Se revisa Flujograma.
- Se revisan anexos.



### GESTIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	31/05/2021	05

Edición 02: 28/02/2014

- Cambio nombre del centro.

Edición 03: 15/06/2015

- Revisión del propietario por nombramiento de Administrador del Centro.
- Actualización del anexo.

Edición 04: 15/10/2017

- Cambio de responsable de revisión y de responsable de aprobación.

Edición 05: 31/05/2021

- Actualización de escudos.
- Eliminación punto 2. Validación, de las fases del procedimiento.
- Revisión del flujograma.
- Revisión de evidencias.

## 12. ANEXOS

- No procede.

**GESTIÓN DE SERVICIOS**

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	31/05/2021	05

**13. FLUJOGRAMA**

**GESTIÓN DE SERVICIOS**

