



GESTIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	15/07/2024	06

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	15/07/2024	06

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 PTGASy Administrador del Centro.

4. ALCANCE

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

GESTIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	15/07/2024	06

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.

Base de datos del PTGAS

El Administrador del Centro es el competente para el control, registro y actualización de la base de datos del PTGAS. 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 PTGAS, 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	15/07/2024	06

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 de resultados a Calidad

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

6. Evaluación de los Servicios

Los Servicios son evaluados por los grupos de interés (alumnos, profesores y PTGAS), 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.

7. Incorporación de resultados al Informe General de Resultados IGR

La Oficina de Calidad incorpora todos estos resultados en el [Informe General de Resultados](#), tanto los referidos a la revisión de los resultados en el PAM (reflejado en el documento de [Revisión del Plan de Acción y Mejora](#)), como los resultados de la encuestas de satisfacción.

8. Revisión de resultados por el Equipo Directivo

El Equipo Directivo lleva a cabo la revisión general del funcionamiento de los Servicios y lo refleja en el documento [Revisión del Informe General de Resultados y propuestas de mejoras del Equipo Directivo](#).

GESTIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	15/07/2024	06

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Proyecto Común.
- Plan Estratégico ETSEM-UPM.

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
Revisión del PAM	Oficina de Calidad	4 AÑOS
IGR	Oficina de Calidad	4 AÑOS
Revisión del IGR	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 PTGAS 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.

GESTIÓN DE SERVICIOS

CÓDIGO	FECHA DE EDICIÓN INICIAL	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR/SO/S/001	15/01/2008	15/07/2024	06

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.

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.

Edición 06: 15/07/2024

- Revisión de fases del procedimiento.
- Revisión de evidencias.
- Actualización del flujograma.

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	15/07/2024	06

13. FLUJOGRAMA

