



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA**



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

PR/SO/003

	<b>Responsable de Elaboración</b>	<b>Responsable de Revisión</b>	<b>Responsable de Aprobación</b>
<b>Nombre:</b>	JOSÉ MIGUEL MIGUÉLEZ DE LA TORRE	PAULA VILLANUEVA LLAURADÓ	JAVIER FRANCISCO RAPOSO GRAU
<b>Puesto:</b>	RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS O ADMINISTRADOR DEL CENTRO	SUBDIRECTORA DE CALIDAD Y ESTRATEGIA	DIRECTOR ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	03/03/2026	03/03/2026	03/03/2026

<b>Revisión 04:</b> (03/03/26)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Adaptación del proceso al nuevo Equipo Directivo del Centro.</li> <li>Introducción del subproceso SBPR/SO/003-01 Elaboración de Cartas de Servicios.</li> <li>Actualización de formato y estilo según criterios del modelo SAIC 2.2.</li> </ol>
<b>Revisión 03:</b> (03/04/23)	Adaptación al nuevo Equipo de Dirección
<b>Revisión 02:</b> (02/12/14)	Ajuste a la versión 2.1 de la UPM y observaciones del VEOC
<b>Revisión 01:</b> (20/04/14)	Se añade la etapa de actualización del catálogo de Servicios por parte del Equipo Directivo.

<b>Objeto:</b>	<p>Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades que se realizan en la Escuela Técnica Superior de Arquitectura (ETSAM), 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"> <li>Definir las necesidades de los servicios del Centro que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas.</li> <li>Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios y actualizar las prestaciones habituales en función de los resultados.</li> </ul>
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Director del Centro
<b>Documentos de referencia:</b>	Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y Servicios, por los organismos públicos.
<b>Registros:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANX-PR/SO/003-01: Catálogo de servicios</li> <li>ANX-PR/SO/003-02: Formulario de definición de los objetivos y las actuaciones de los servicios del Centro</li> <li>ANX-PR/SO/003-03 Resultados de los Servicios Prestados</li> <li>ANX-PR/SO/003-04: Modelo de solicitud de Medios Audiovisuales</li> <li>ANX-PR/SO/003-05: Modelo de Parte de Trabajo</li> </ul>



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA**



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

PR/SO/003

**Indicadores<sup>1</sup>:**

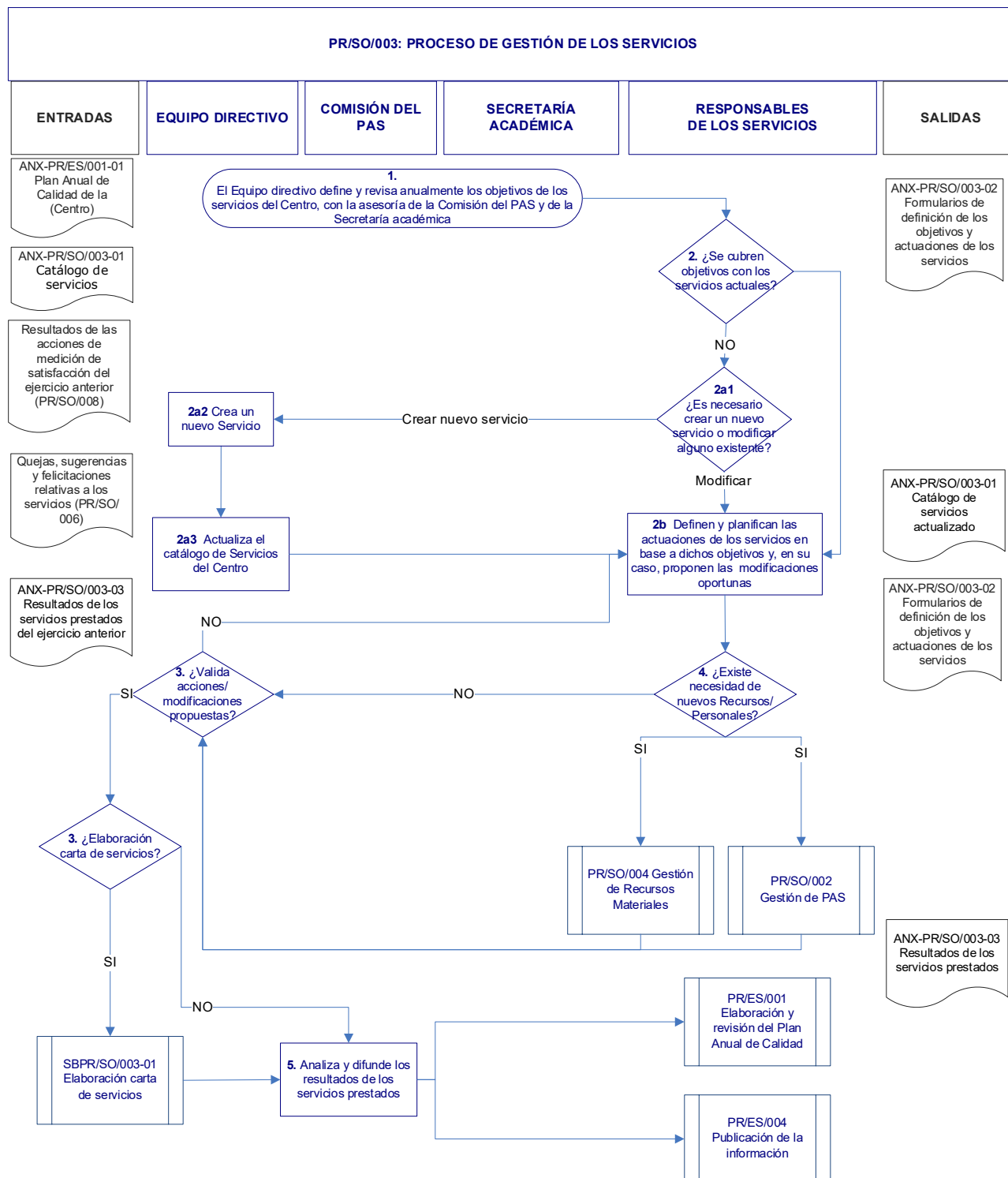
IND-PR/SO/003-01 Grado de satisfacción de los alumnos con los servicios de la ETSAM

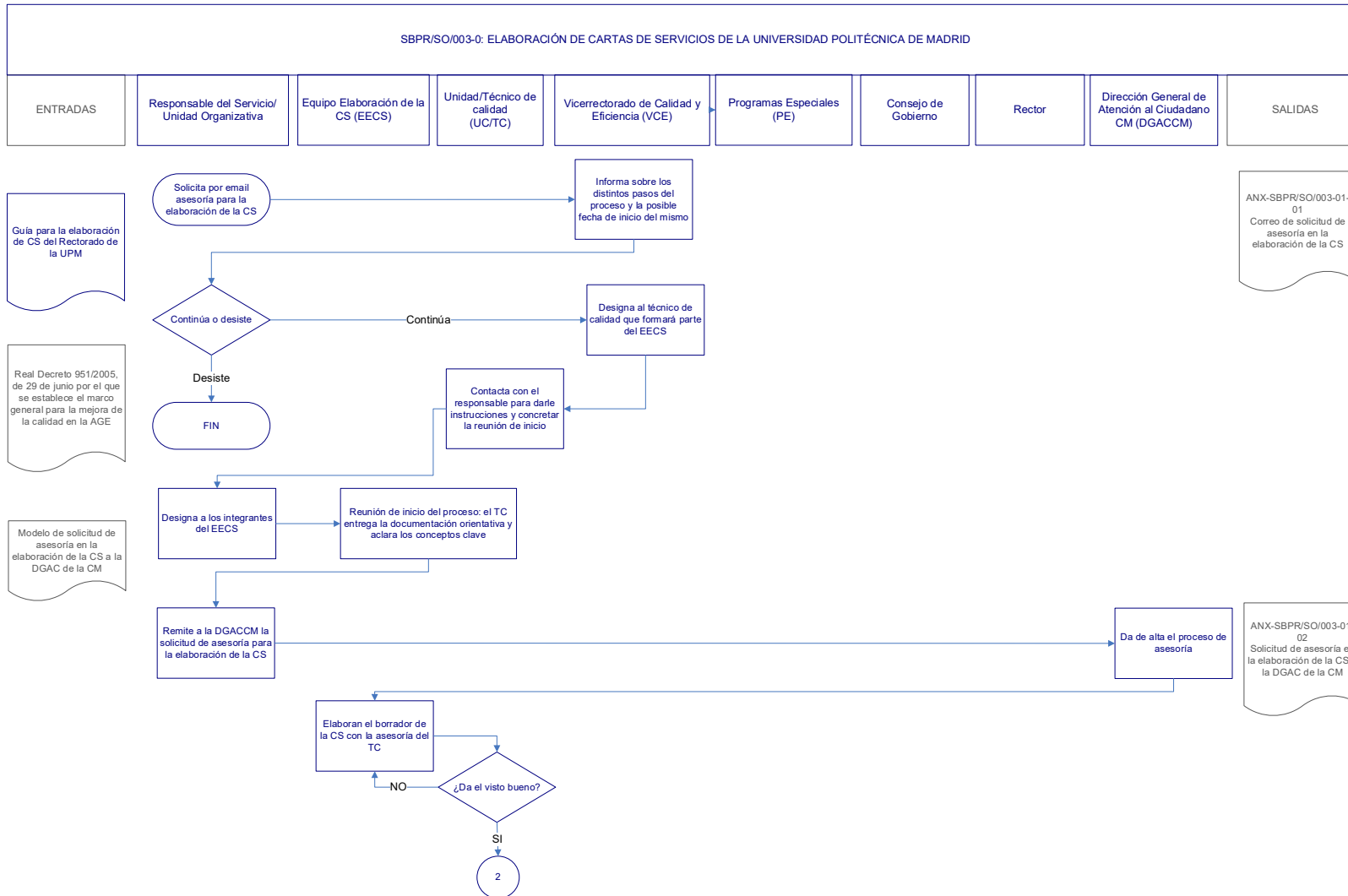
IND-PR/SO/003-02 Grado de satisfacción del PTGAS con los servicios de la ETSAM

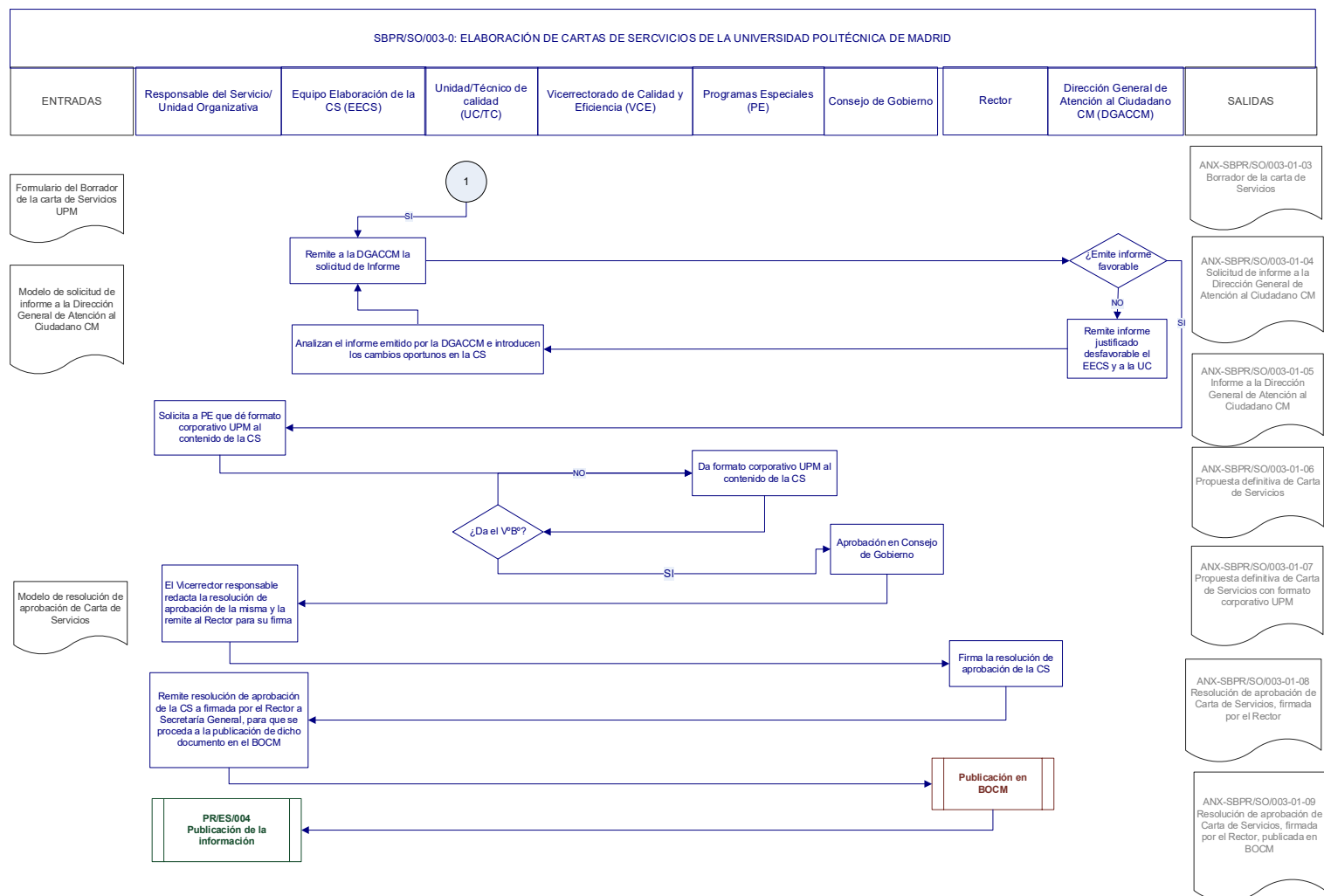
IND-PR/SO/003-03 Grado de satisfacción del PDI con los servicios de la ETSAM

---

<sup>1</sup> El estándar, la periodicidad y el responsable de cada indicador se establece y revisa en la Ficha de indicador (ANX-PR/ES/001-05) y se traslada al Cuadro de mando integral (ANX-PR/ES/001-04)







  <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		PR/SO/003

## ANX-PR/SO/003-02 FORMULARIO PARA LA DEFINICIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LOS SERVICIOS DE LA ETSAM

(Marcados por la Dirección de la ETSAM, a remitir a los responsables de los servicios para concretar actuaciones en el Plan de Acción)

### OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS

#### CURSO ACADÉMICO

#### Servicio: Servicio de Administración

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacer las necesidades de la Escuela, considerando el límite de crédito de los presupuestos;</li> <li>Asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios y del personal</li> </ul>	Las derivadas de los trámites necesarios para conseguir los objetivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Imputación de facturas en plazo,</li> <li>Control presupuestario,</li> <li>Coordinación de servicios y del personal, aplicando la normativa al efecto.</li> </ul>	El Director, Secretario y Jefe de Estudios podrán dar cuenta de la actuación, así como la comunidad universitaria <ul style="list-style-type: none"> <li>Quejas, sugerencias y felicitaciones de alumnado, PTGAS, PDI y otros</li> </ul>

#### Servicio: Servicio de Biblioteca

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
La Biblioteca de la Universidad Politécnica cuenta con un proceso de evaluación cuyo objetivo es la mejora de este servicio básico para el desarrollo satisfactorio de la actividad docente e investigadora. La Biblioteca de la ETSAM está incluida en el Plan de Evaluación de Calidad de las Bibliotecas de la UPM, que se puede consultar en la página WEB siguiente: <a href="http://www.upm.es/institucional/UPM/Biblioteca/NuestraBiblioteca/NormativaDocumentos/85b59258bdd79110VgnVCM10000009c7648aRCRD">http://www.upm.es/institucional/UPM/Biblioteca/NuestraBiblioteca/NormativaDocumentos/85b59258bdd79110VgnVCM10000009c7648aRCRD</a>		

#### Servicio: Servicio de Conserjería

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informar y atender al público</li> <li>Atender a la docencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las necesarias para mejorar el servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quejas, sugerencias y felicitaciones de alumnado, PTGAS, PDI y otros</li> </ul>

#### Servicio: Servicio Informático

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de Aulas Informáticas, Plotters Alumnos, Aulas de docencia, servidores, red</li> <li>Coordinación CDC y Delegación Alumnos</li> <li>Soporte Servicios Generales, Departamentos, Alumnos, Software, Minerva/Matricula, PFC, WIFI, Aplicaciones UPM, Masters, Postgrado</li> <li>Desarrollos Propios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imágenes nuevas, Reparaciones, Actualizaciones, Ampliaciones, Adhoc, Wifi</li> <li>Becarios, Ploteo e impresión</li> <li>Necesidades Alumnos</li> <li>Microsoft, Software ETSAM, Software UPM</li> <li>Dominios Aulas, Firewall, Web, Minerva, Apps</li> <li>Minerva, PFC, Moodle, PLAN96</li> <li>Compras, Reparaciones (SW y HW)</li> <li>Aplicaciones PLAN 96 y PLAN 2010</li> <li>Aplicación PFC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quejas, sugerencias y felicitaciones de alumnado, PTGAS, PDI y otros</li> </ul>



Definición de Pliegos de Necesidades de Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conexión, Cuentas, Invitados</li> <li>• Copernyco, AGORA, Apollo, Sorolla</li> <li>• Usuarios CDC, Moodle, Portátiles</li> </ul>	
<b>Servicio:</b> Servicio de Mantenimiento		
<b>Objetivos</b>	<b>Actuaciones Asociadas</b>	<b>Indicadores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar plan de mantenimiento</li> <li>• Priorizar mantenimiento preventivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renovación de instalaciones</li> <li>• Aplicación normativa vigente</li> <li>• Unificar criterios</li> <li>• Unificar utillaje y repuestos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias anuales:</li> <li>• Quejas, sugerencias y felicitaciones de alumnado y profesorado</li> </ul>
<b>Servicio:</b> Servicio de Reprografía		
<b>Objetivos</b>	<b>Actuaciones Asociadas</b>	<b>Indicadores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar las tareas de Artes Gráficas y Reprografía para atender las necesidades de la Escuela, del PDI, los departamentos, Delegación de Alumnos,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de impresiones analógicas y digitales de todo tipo de material (apuntes y material docente e investigador, exámenes, sobres, instancias, carteles, trípticos, tarjetas)</li> <li>• Confección de los mismos</li> <li>• Escaneado y digitalización de documentos en B/n y color</li> <li>• Ampliación y reducción de documentos y planos a escala</li> <li>• Encuadernación y guillotinado</li> <li>• Elaboración de cuadernos del Instituto Juan de Herrera,</li> <li>• Recepción de material</li> <li>• Pedido de consumibles</li> <li>• Mantenimiento básico diario de maquinaria y utillaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas, sugerencias y felicitaciones de alumnado y profesorado</li> </ul>
<b>Servicio:</b> Servicio de Secretaría		
<b>Objetivos</b>	<b>Actuaciones Asociadas</b>	<b>Indicadores</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a los estudiantes, PDI y PTGAS.</li> <li>• Facilitar trámites administrativos.</li> <li>• Aumentar la Eficacia administrativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender el mayor número de cuestiones posible, a través de las cuentas de correo institucionales y telefónicamente, para evitar pérdidas de tiempo y desplazamientos de los estudiantes.</li> <li>• Contar con el apoyo del Centro informático para facilitar los trámites administrativos.</li> <li>• Aumentar el número de correos recibidos.</li> <li>• Menos colas.</li> <li>• Publicación en la web de la ETSAM de toda la información necesaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de nuevos trámites introducidos en la WEB en el año</li> <li>• Quejas, sugerencias y felicitaciones de los estudiantes y otros usuarios.</li> </ul>



**Servicio:** Servicio de Audiovisuales

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"><li>Atención a los estudiantes, PDI y PTGAS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mantener los medios audiovisuales a disposición de los usuarios cuando los requieran para la realización de tareas vinculadas a la actividad de la Escuela.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Quejas, sugerencias y felicitaciones de los estudiantes y otros usuarios.</li></ul>

**Servicio:** Servicio de externo de Cafetería

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"><li>Atender al suministro, manipulación, cocinado, emplatado y servicio de los productos alimenticios para su consumo</li><li>Atención a los usuarios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Todas las necesarias para mejorar el servicio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Quejas, sugerencias y felicitaciones de alumnado, PTGAS, PDI y otros</li></ul>

**Servicio:** Servicio externo de Limpieza

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"><li>Atención a los estudiantes, PDI y PTGAS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Limpieza de todos los recintos de la escuela</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Quejas, sugerencias y felicitaciones de los estudiantes y otros usuarios.</li></ul>

**Servicio:** Servicio externo de Librería

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"><li>Atención a los estudiantes, PDI y PTGAS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Suministro y venta de los libros de interés del centro y sus usuarios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Quejas, sugerencias y felicitaciones de los estudiantes y otros usuarios.</li></ul>


**Servicio:** Servicio externo de Papelería

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"><li>Atención a los estudiantes, PDI y PTGAS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Suministro y venta de material de papelería y dibujo de interés del centro y sus usuarios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Quejas, sugerencias y felicitaciones de los estudiantes y otros usuarios.</li></ul>

**Servicio:** Servicio externo de Reprografía

Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"><li>Atención a los estudiantes, PDI y PTGAS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mantener el equipamiento adecuado para la realización de las copias solicitadas en el plazo correspondiente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Quejas, sugerencias y felicitaciones de los estudiantes y otros usuarios.</li></ul>

**ANX-PR/SO/003-04: Modelo de solicitud de Medios Audiovisuales**

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA SOLICITUD DE MEDIOS AUDIOVISUALES</b>
<b>Nombre y apellidos</b> <b>Teléfono de contacto</b> <b>Profesor/a</b> <b>Departamento</b> <b>Colección</b>	<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>
<b>SOLICITA:</b>	
<b>GRABACIÓN DE ACTIVIDAD      VIDEOCONFERENCIA      RETRANSMISIÓN DE ACTIVIDAD</b>	
<b>Día:</b> <b>Hora:</b> <b>Espacio:</b>	
<b>Breve resumen de la actividad</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<b>SOLICITUD PRÉSTAMO DE MATERIAL</b>	
<b>Día:</b> <b>Hora:</b>	
<b>Breve resumen de la actividad</b> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Madrid,    de    de (fecha y firma de quien lo solicita)	
<b>CONTESTACIÓN</b> Conforme con la actividad solicitada No es posible atender a su petición.....	
<b>Vº Bº</b> <b>El Director</b>	<b>Vº Bº</b> <b>José Mº Cáceres (Responsable audiovisuales)</b> <b>(fecha y firma)</b>

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		PR/SO/003

ANX-PR/SO/003-05: Modelo de Parte de Trabajo



**ESCUELA TECNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA -UPM**  
 Avda. Juan de Herrera, 4 –Ciudad Universitaria – 28040 MADRID  
 Tlf.:913366548 –Fax913366576

### Servicio de:

Solicitud de trabajo nº:  
(A rellenar por el Administrador)

Fecha de recepción

Prim er apellido	Segundo apellido	Nom bre
Cargo que ocupa		Teléfono de contacto
Centro de gasto		
Trabajo que solicita		
Aceptado, a      de      de 20 El responsable del Centro de Gastos		
Fdo.:		