



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código:
PR/SO/003

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	Mercedes González Redondo	Pilar R-Monteverde	Manuel Blanco Lage
Puesto:	Adjunto de Gestión de Calidad	Subdirector de Estrategia de Calidad	Director de la ETSAM
Firma:			
Fecha:	01/06/2017	06/06/2017	09/06/2017

Revisión 01: (20/04/14)	<ol style="list-style-type: none"> Se añade la etapa de actualización del catálogo de Servicios por parte del Equipo Directivo. Se elimina el paso de aprobación por Junta de Escuela, puesto que se considera que existe duplicación, dado que las actuaciones de los servicios se van a incorporar al PAC, que será aprobado posteriormente por el mismo órgano. Se elimina el paso "Actualizan la definición de su servicio..." porque se entiende que la implementación de las mejoras de las que se habla en el mismo se llevaría a cabo, en todo caso, una vez aprobado el PAC y puesto en marcha. Se incorpora un paso para que cuando los servicios existentes no cubren los objetivos, sea posible crear un nuevo servicio para ello o modificar alguno de los existentes.
Revisión 02: (02/12/14)	Ajuste a la versión 2.1 de la UPM y observaciones del VEOC
Revisión 03: (06/06/17)	Adaptación al nuevo Equipo de Dirección

Objeto:	<p>Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades que se realizan en la ETS 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"> Definir las necesidades de los servicios de la ETSAM 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.
Responsable/ Propietario:	Director
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y Servicios, por los organismos públicos.
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> ANX-PR/SO/003-01: Catálogo de servicios ANX-PR/SO/003-02: Formulario de definición de los objetivos y las actuaciones de los servicios del Centro ANX-PR/SO/003-03 Resultados de los Servicios Prestados <ul style="list-style-type: none"> Servicio de Administración



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código:
PR/SO/003

	<ul style="list-style-type: none"> o http://etsamadrid.aq.upm.es/recursos/administracion o Servicio de audiovisuales y tele-educación http://etsamadrid.aq.upm.es/audiovisuales_teleeducacion o Servicios informáticos http://etsamadrid.aq.upm.es/cia o Servicio de Biblioteca http://www.aq.upm.es/biblioteca/welcome.html o Laboratorios y Talleres http://etsamadrid.aq.upm.es/recursos/talleresyLaboratorios o Servicio de Mantenimiento http://etsamadrid.aq.upm.es/mantenimiento o Servicio de Secretaría http://etsamadrid.aq.upm.es/escuela/secretaria • ANX-PR/SO/003-04: Modelo de solicitud de Medios Audiovisuales • ANX-PR/SO/003-05: Modelo de Parte de Trabajo
--	--

• **Indicadores de Satisfacción**

Indicadores:			
Definición: Grado de satisfacción de los alumnos con los servicios de la ETSAM			
IND-PR/SO/003-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
	65%	Bianual	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno

Indicadores:			
Definición: Grado de satisfacción del PAS con los servicios de la ETSAM			
IND-SBPR/SO/003-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
	55%	Bianual	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del PAS

Indicadores: No se activa			
Definición: Grado de satisfacción del PDI con los servicios de la ETSAM			
IND-SBPR/SO/003-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
	50%	Bianual	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del PDI

Indicadores: No se activa			
Definición: Grado de satisfacción de otros grupos de interés con los servicios prestados en el centro (falta definir por la UPM)			
IND-SBPR/SO/003-04	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Bianual	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción de Egresados,



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TECNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código:
PR/SO/003

			Empleadores
--	--	--	-------------

- **Indicadores de Centro**

Indicadores:			
Definición: Nº de mejoras en los servicios realizadas respecto a las propuestas			
IND-SBPR/SO/003-05	Estándar	Periodicidad	Responsable
	80%	Anual	Secretario Académico Responsable del Servicio correspondiente



POLITÉCNICA

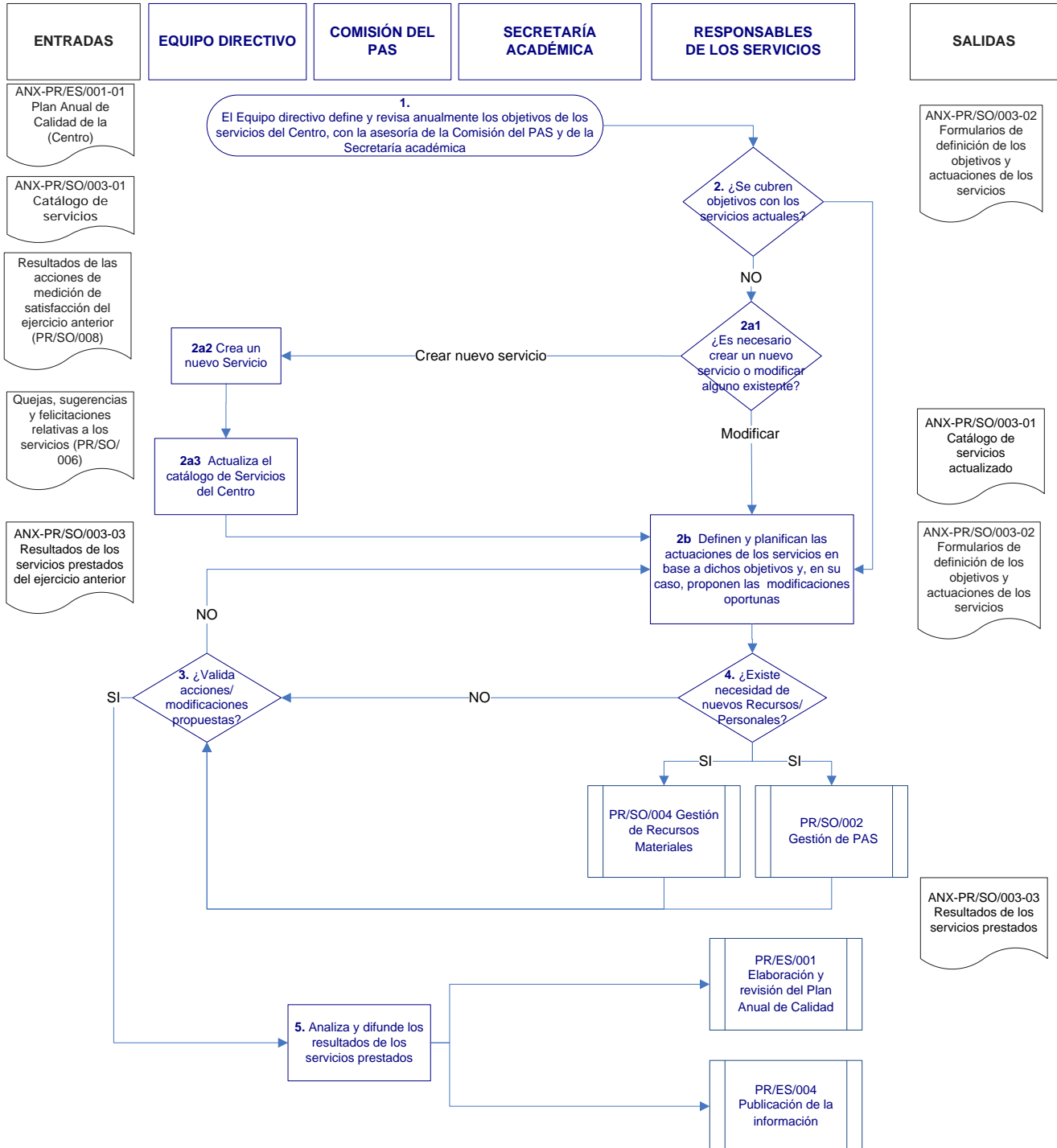
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA





PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código:
PR/SO/003

PR/SO/003 PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código: PR/SO/003

ANX-PR/SO/003-01 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"> Satisfacer las necesidades de la Escuela, considerando el límite de crédito de los presupuestos; Asegurar el adecuado funcionamiento de los servicios y del personal 	Las derivadas de los trámites necesarios para conseguir los objetivos: <ul style="list-style-type: none"> Imputación de facturas en plazo, Control presupuestario, Coordinación de servicios y del personal, aplicando la normativa al efecto. 	El Director, Secretario y Jefe de Estudios podrán dar cuenta de la actuación, así como la comunidad universitaria <ul style="list-style-type: none"> Quejas, sugerencias y felicitaciones de alumnado, PAS, PDI y otros

Servicio: Servicio de Biblioteca		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<p>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.</p> <p>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:</p> <p>http://www.upm.es/institucional/UPM/Biblioteca/NuestraBiblioteca/NormativaDocumentos/85b59258bdd79110VgnVCM10000009c7648aRCRD</p>		

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

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

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código: PR/SO/003


<ul style="list-style-type: none"> Definición de Pliegos de Necesidades de Compras 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación PFC Conexión, Cuentas, Invitados Copernyco, AGORA, Apollo, Sorolla Usuarios CDC, Moodle, Portátiles 	
---	---	--

Servicio: Servicio de Mantenimiento		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> Actualizar plan de mantenimiento Priorizar mantenimiento preventivo 	<ul style="list-style-type: none"> Renovación de instalaciones Aplicación normativa vigente Unificar criterios Unificar utillaje y repuestos 	<ul style="list-style-type: none"> Incidencias anuales: <ul style="list-style-type: none"> Año 2011 1216 " 2012 908 " 2013 656 Quejas, sugerencias y felicitaciones de alumnado y profesorado

Servicio: Servicio de Reprografía		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> Realizar las tareas de Artes Gráficas y Reprografía para atender las necesidades de la Escuela, del PDI, los departamentos, Delegación de Alumnos, 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de impresiones analógicas y digitales de todo tipo de material (apuntes y material docente e investigador, exámenes, sobres, instancias, carteles, trípticos, tarjetas) Confección de los mismos Escaneado y digitalización de documentos en B/n y color Ampliación y reducción de documentos y planos a escala Encuadernación y guillotinado Elaboración de cuadernos del Instituto Juan de Herrera, Recepción de material Pedido de consumibles Mantenimiento básico diario de maquinaria y utillaje 	<ul style="list-style-type: none"> Quejas, sugerencias y felicitaciones de alumnado y profesorado

Servicio: Servicio de Secretaría		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> Atención a los estudiantes, PDI y PAS. Facilitar trámites administrativos. Aumentar la Eficacia administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Atender el mayor número de cuestiones posible, a través de 2 cuentas de correo institucionales, para evitar pérdidas de tiempo y desplazamientos de los estudiantes. Contar con el apoyo del Centro informático para facilitar los trámites administrativos. Aumentar el número de correos recibidos. Menos colas. Publicación en la web de la ETSAM de toda la información necesaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Indicador: N° de nuevos trámites introducidos en la WEB en el año Quejas, sugerencias y felicitaciones de los estudiantes y otros usuarios.

Servicio: Servicio de Cafetería
--

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código: PR/SO/003


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

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


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



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

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

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código: PR/SO/003

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

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA SOLICITUD DE MEDIOS AUDIOVISUALES										
Nombre y apellidos Teléfono de contacto Profesor/a Departamento Colección	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; height: 20px;"></td> <td style="width: 50%; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="height: 20px;"></td> </tr> </table>										
SOLICITA:											
GRABACIÓN DE ACTIVIDAD VIDEOCONFERENCIA RETRANSMISIÓN DE ACTIVIDAD											
Día:											
Hora:											
Espacio:											
Breve resumen de la actividad											
SOLICITUD PRÉSTAMO DE MATERIAL											
Día:											
Hora:											
Breve resumen de la actividad											
Madrid, de de (fecha y firma de quien lo solicita)											
CONTESTACIÓN											
Conforme con la actividad solicitada No es posible atender a su petición.....											
Vº Fº El Director	Vº Fº José Mº Cáceres (Responsable audiovisuales) (fecha y firma)										

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código: PR/SO/003

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



ESCUELA TÉCNICA 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.:		