

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código PR/SO/003

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	César García Aranda	Teresa Fernández Pareja	José Juan Arranz Justel
Puesto:	Subdirector de Calidad y Sostenibilidad	Secretaria Académica	Director
Firma:			
Fecha:			

Revisión 02: Enero de 2022	Se actualizan los responsables de elaboración y aprobación por cambio de Equipo Directivo.
Revisión 01: Octubre 2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se añade la etapa de actualización del catálogo de Servicios por parte del Equipo Directivo. 2. Se elimina el paso de aprobación por Junta de Escuela, puesto que se considera que existe duplicidad, dado que las actuaciones de los servicios se van a incorporar al PAC, que será aprobado posteriormente por el mismo órgano. 3. 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. 4. 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.
Objeto:	Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades que se realizan en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros en Topografía, Geodesia y Cartografía a través de su equipo directivo y/o de las comisiones y personas designadas en cada caso para: <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 enseñanzas impartidas. • Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios y actualizar las prestaciones habituales en función de los resultados.
Responsable/ Propietario:	Subdirector responsable de Infraestructuras.
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



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN
TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código PR/SO/003

Indicadores			
Definición: Grado de satisfacción de los alumnos con los servicios del Centro			
IND-PR/SO/003-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
	6/10	Anual	Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados, Empleadores
Definición: Grado de satisfacción del PAS con los servicios del Centro			
IND-PR/SO/003-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
	6/10	Anual	Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados, Empleadores
Definición: Grado de satisfacción del PDI con los servicios del Centro			
IND-PR/SO/003-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
	6/10	Anual	Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados, Empleadores
Definición: Grado de satisfacción de otros grupos de interés con los servicios prestados en el Centro (definir)			
IND-PR/SO/003-04	Estándar	Periodicidad	Responsable
	N/A	Anual	Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados, Empleadores
Definición: N° de mejoras realizadas en los servicios respecto a las propuestas			
IND-PR/SO/003-05	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	CENTRO



POLITÉCNICA

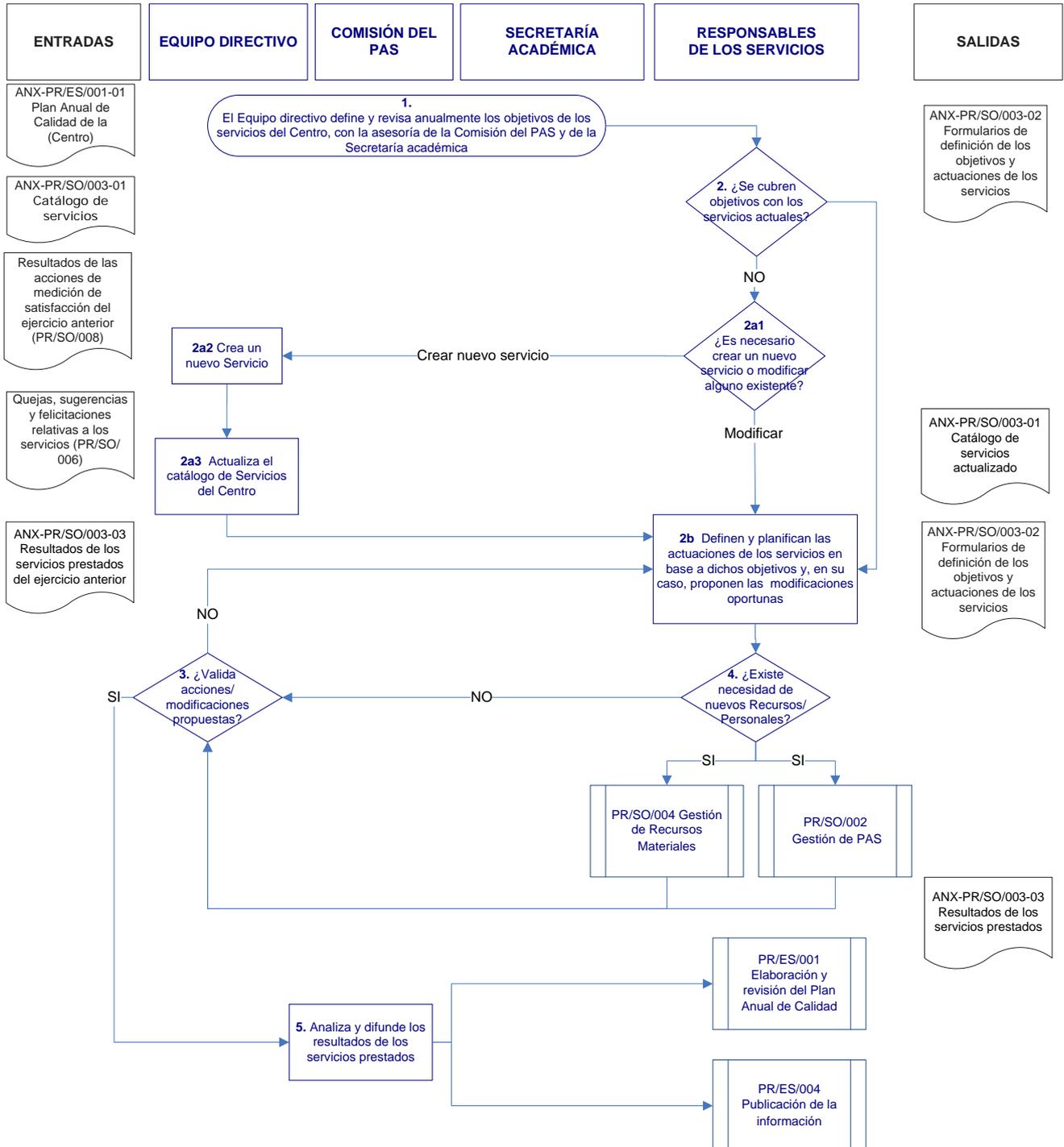
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN
TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código PR/SO/003

PR/SO/003
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código PR/SO/003

ANX-PR/SO/003-01: Catálogo de servicios

FORMULARIO PARA ACTUALIZAR EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL CENTRO:
 (A rellenar por los responsables de los Servicios, con el Vº Bº de la Secretaria Académica).

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

SERVICIO (Denominación):		Código:	
Actividades (Breve descripción de los servicios que se prestan):			
Ubicación:			
Personal: Jefe del servicio:	Nombre y Apellidos	Categoría	
Otro Personal:	Nombre y Apellidos	Categoría	
	Nombre y Apellidos	Categoría	
Recursos:	(Breve descripción de los recursos con los que cuenta el Servicio)		
Observaciones:			
Responsable del Servicio:	Presidente Comisión PAS:	Comisión	Secretaria Académica:
Nombre y Apellidos	Nombre y Apellidos	Nombre y Apellidos	Nombre y Apellidos

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código PR/SO/003

ANX-PR/SO/003-02: Formulario de definición de los objetivos y las actuaciones de los servicios del Centro

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

OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS		
CURSO ACADÉMICO		
Servicio:		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
Servicio:		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
Servicio:		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS EN TOPOGRAFÍA, GEODESIA Y CARTOGRAFÍA	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código PR/SO/003

ANX-PR/SO/003-03 Resultados de los Servicios prestados

(A completar por los responsables de los servicios, con el VºBº de la Dirección).

RESULTADOS DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO				
CURSO ACADÉMICO				
SERVICIO:				
Objetivo	Actuación	Inicio-Fin de la Actuación	Recursos necesarios	Responsable de su Control/ Responsable de su Ejecución
Responsable del Servicio			Vº B. del Director	
Nombre y Apellidos			Nombre y Apellidos	