



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS
DE MINAS Y ENERGÍA**

ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR
DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA

PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código PR/SO/003

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	Agustín García Berrocal	Francisco Díaz López	Francisco Javier Elorza
Puesto:	Secretario Académica	Unidad de Calidad ETSIME	Director ETSIME
Firma:			
Fecha:	16/05/2023	14/06/2023	21/07/2023

Revisión 01: (21/07/2023) Fecha aprobación JE	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifican la asignación de responsables según PR/SO/009 (SAIC 2.1) • Se adapta el procedimiento al SAIC 2.1
--	---

Objeto:	<p>Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades que se realizan en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas y Energía, 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 del Centro (Biblioteca, Consérjería, Enfermería, Gabinete Psicológico, Informática, Publicaciones, Mantenimiento, Gestión Económica, Secretaría, Registro, UESEVI, Gabinete de Comunicaciones, Museo) 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:	Secretario del Centro
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

Indicadores			
Definición: Grado de satisfacción de los alumnos con los Servicios (Fuente: Observatorio Académico, preguntas 15-20 del Informe de satisfacción a los estudiantes y las preguntas propias del centro)			
IND-PR/SO/003-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Bienal	Observatorio Académico UPM/ Unidad de Calidad
Definición: Grado de satisfacción del PAS con los Servicios (Fuente: Observatorio Académico, preguntas 17-23 del Informe de satisfacción al PAS y las preguntas propias del centro)			
IND-PR/SO/003-02	Estándar	Periodicidad	Responsable



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS
DE MINAS Y ENERGÍA**



ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR
DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA

PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código PR/SO/003

		Bienal	Observatorio Académico UPM/ Unidad de Calidad
Definición: Grado de satisfacción del PDI con los Servicios (Fuente: Observatorio Académico, preguntas 30-33 del Informe de satisfacción al PDI y las preguntas propias del centro)			
IND-PR/SO/003-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Bienal	Observatorio Académico UPM/ Unidad de Calidad
Definición: Nº de mejoras en los servicios realizadas respecto a las propuestas			
IND-PR/SO/003-04	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	Secretario del Centro



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA

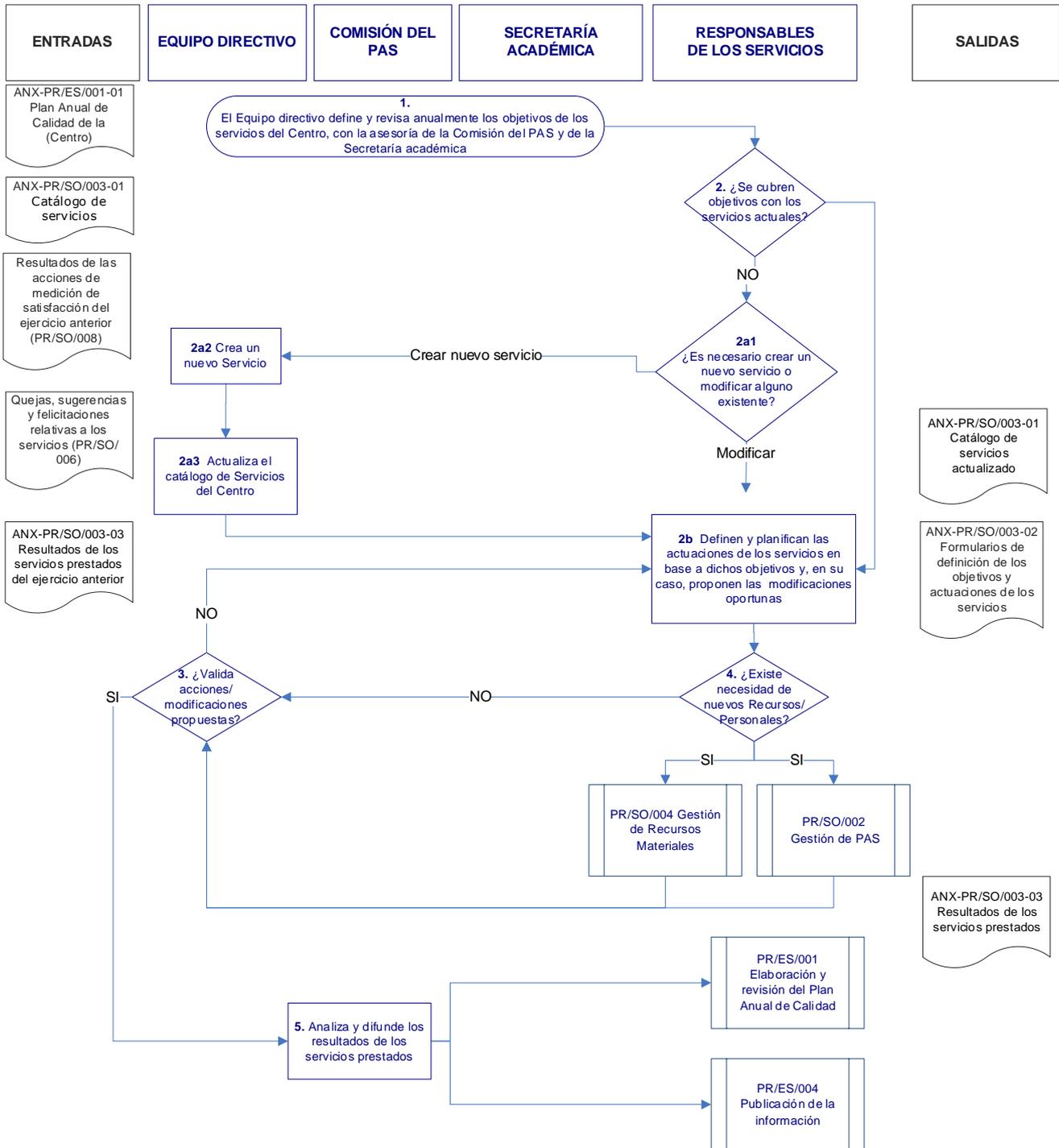


ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR
DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA

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 DE MINAS Y ENERGÍA	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS Y ENERGÍA</small>
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código PR/SO/003

**ANX-PR/SO/003-02 FORMULARIO DE DEFINICIÓN DE 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