



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)	 etsiae UPM
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003



GESTIÓN DE SERVICIOS			
CÓDIGO	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	Nº DE REVISIÓN
PR/SO/003	30/10/2020	18/12/2020	03

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre:	Ignacio González Requena	Luz Inieta Hortelano	Cristina Cuerno Rejado
Puesto:	Subdirector de Acreditación y Calidad	Administradora del Centro	Directora de la ETSIAE
Firma:			

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003



Revisión 03: (18 de diciembre de 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de las encuestas generales de la ETSIAE como evidencia y sustitución de las mismas por el "Informe de actuaciones de servicios y resultados obtenidos". • Cambio en los indicadores de satisfacción IND-PR/SO/003.02, IND-PR/SO/003.03 y IND-PR/SO/003.04. Se sustituyen los de las encuestas generales de la ETSIAE por los de los informes del Observatorio Académico UPM.
Revisión 02: (26 de junio de 2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de las nuevas encuestas generales de la Escuela como evidencia
Revisión 01: (19 de diciembre 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptación al SIGC 2.0

Objeto:	Definir las actividades realizadas por la ETSIAE a través de su Equipo Directivo y/o de las 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. • Mejorar continuamente los Servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las necesidades y expectativas. • Informar de los resultados de la gestión de los Servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés. Este procedimiento es de aplicación a los Servicios de la Escuela. Estos Servicios son prestados por el Personal de Administración y Servicios (PAS). La gestión de los Servicios está directamente conectado con la gestión del PAS.
Responsable/Propietario:	Directora y Administradora 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 • Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público • Reforma de la Ley Orgánica de Universidades (LOU). Artículo 31 • Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid • Política de Calidad de la UPM (Manual y Procesos)
Subprocesos	No aplica

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003



Registros/Evidencias		
ANX-PR/SO/003.01	Catálogo de servicios actualizado	
	Periodicidad	Responsable
	Anual (curso académico)	Administrador/a del Centro
ANX-PR/SO/003.02	Informe de actuaciones de servicios y resultados obtenidos	
	Periodicidad	Responsable
	Anual (curso académico)	Unidad de Calidad
	Actas de las Comisiones de apoyo en las que se traten asuntos relativos a los servicios del Centro (Comisiones de Asuntos Económicos y comisiones de Cafetería)	
	Periodicidad	Responsable
	Anual (curso académico)	Subdirector/a de Asuntos Económicos

Indicadores		
IND-PR/SO/003.01	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)	
	Periodicidad	Responsable
	Anual (curso académico)	Observatorio Académico UPM/ Unidad de Calidad
IND-PR/SO/003.02	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)	
	Periodicidad	Responsable
	Bienal	Observatorio Académico UPM/ Unidad de Calidad
IND-PR/SO/003.03	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)	
	Periodicidad	Responsable
	Bienal	Observatorio Académico UPM/ Unidad de Calidad
IND-PR/SO/003.04	Nº de propuestas de mejora / Nº de mejoras realizadas	
	Periodicidad	Responsable
	Anual (curso académico)	Administradora del Centro

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)	 etsiae UPM
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003

ANX-PR/SO/003.02
INFORME DE ACTUACIONES DE SERVICIOS

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		PR/SO/003

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En este apartado se realizará una breve enumeración y descripción de los servicios a los que se haga referencia. Se puede incluir una breve descripción, objetivos, funciones, organización interna, dotación de personal, áreas de trabajo...

2. ACCIONES DE MEJORAS PROPUESTAS

En este punto se enumerarán las acciones de mejora propuestas para el curso académico objeto de estudio en el presente informe. Todas ellas emanan del Plan Anual de Calidad (PAC) del año en curso.




3. ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS EN EL CURSO ANTERIOR

En este apartado se incluirán las acciones de mejora que se han realizado en el curso académico anterior; aquellas que en el Plan Anual de Calidad (PAC) aparecen como realizadas (R) en su estado.

4. QUEJAS Y SUGERENCIAS RECOGIDAS EN EL BUZÓN RELATIVAS A LOS SERVICIOS DEL CENTRO

La Unidad de Calidad aportará las quejas, sugerencias y felicitaciones que se han recogido en el buzón relativas a los servicios del centro. En la siguiente tabla, se detallarán todos los datos relativos a la queja o sugerencia, tales como el nombre del usuario, su perfil (PAS/PDI/Estudiante/Otros), el tipo de incidencia, la fecha de apertura, la fecha de la primera atención, la fecha de cierre, las secciones implicadas y su estado.

NOMBRE	PERFIL	FECHA APERTURA	FECHA PRIMERA ATENCIÓN	FECHA CIERRE	TIPO INCIDENCIA	TEXTO INCIDENCIA	SECCIONES IMPLICADAS	ESTADO

 	<p align="center">UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO (ETSIAE)</p>	
<p align="center">PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS</p>		<p align="center">PR/SO/003</p>

5. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE PAS, PDI Y ESTUDIANTES

En este apartado se realizará un análisis de los resultados de las encuestas elaboradas por el Observatorio Académico UPM a Estudiantes, PAS y PDI, analizando aquellas preguntas relativas a los servicios del centro.

6. PROPUESTAS RECOGIDAS EN LOS FOCUS GROUP Y OTRAS ACCIONES DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

En este punto se recogerán aquellas propuestas relativas a los servicios del centro recogidas en los *Focus Group* y otras acciones de medición de la satisfacción.

7. OTROS COMENTARIOS

Si procede, se pueden añadir otros comentarios u apreciaciones para futuros informes.

Flujograma

