



POLITÉCNICA



Proceso de Gestión de los Servicios

PR/SO/003

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
Proceso de gestión de los servicios		PR/SO/003

Tabla de contenido

1.	<i>Autoría del documento</i>	3
2.	<i>Control de versiones</i>	3
3.	<i>Objeto</i>	5
4.	<i>Propiedad</i>	5
5.	<i>Documentación de referencia</i>	5
6.	<i>Evidencias</i>	5
7.	<i>Indicadores</i>	6
7.1	Indicadores de satisfacción en cada curso académico (Proveedor de datos: Observatorio Académico de la UPM)	6
8.	<i>Flujograma</i>	7

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
Proceso de gestión de los servicios		PR/SO/003

1. Autoría del documento

- 1. Responsable de elaboración:** Enrique Molina de Ávila (administrador de centro).
- 2. Responsable de revisión:** Cristian Moral Martos (subdirector de calidad y acreditaciones).
- 3. Responsable de aprobación:** Francisco Javier Soriano Camino (director).
- 4. Certificadora de su aprobación en Junta de Escuela:** Pilar Quevedo Cano (secretaria académica) en la sesión nº 237 de Junta de Escuela Ordinaria de fecha 20 de septiembre de 2024 de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Informáticos de la Universidad Politécnica de Madrid.

2. Control de versiones

0. Versión inicial (Aprobado por JE)

- Definición inicial de proceso

1. Versión 01 (Aprobada por C.C. el 15/10/2013)

- Se añade la etapa de actualización del catálogo de Servicios por parte del Equipo Directivo.

2. Versión 02 (Aprobada por C.C. el 11/02/2015)

- Se incluye el paso de resultados de los servicios prestados, con la correspondiente modificación en el flujograma y se corrigen errores ortográficos y el nombre del Centro.

3. Versión 03 (Aprobada por J.E. el 20/09/2024)

- Revisión del lenguaje: Uso de lenguaje inclusivo y de minúsculas en referencias a cargos o grupos (según RAE).
- Actualización de formato y estilo del documento según criterio del modelo SAIC 2.2, que mejora su accesibilidad.
- Actualización, reorganización y codificación de los documentos de referencia.
- Actualización de las evidencias y de los indicadores, y de su codificación.
- La definición, el origen concreto, el estándar, la periodicidad y la persona responsable de cada indicador se establecen y revisan en la ficha de indicador (ANX_PR-ES-001(01)) y se trasladan al cuadro de mando integral (ANX_PR-ES-001(02)).
- Actualización del flujograma. En concreto:
 - 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

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
Proceso de gestión de los servicios		PR/SO/003

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.
- Se eliminan las cartas de servicios, dejando sólo el catálogo de servicios.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
Proceso de gestión de los servicios		PR/SO/003

3. Objeto

Este proceso tiene por objeto definir las actividades que se realizan en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Informáticos a través de su equipo directivo y/o de las comisiones y personas designadas en cada caso para:

- 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.

4. Propiedad

Responsable de la dirección del Centro.

5. Documentación de referencia¹

- Normativa Estatal:
 - [Ley 9/2017](#), de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
 - [Ley Orgánica 2/2023](#), de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Normativa UPM:
 - **REF_PR-ES-002(02)** Estatutos UPM vigentes.
- Documentación de servicios del Centro:
 - **ANX_PR-SO-003(01)[YY-ZZ⁻¹]** Catálogo de servicios vigente en el curso académico anterior al actual YY-ZZ (a modificar).
 - **REF_PR-SO-003(01)** Plantilla de formulario de definición de los objetivos y las actuaciones de los servicios del Centro.

6. Evidencias

- **ANX_PR-SO-003(01)[YY-ZZ]** Catálogo de servicios vigente en el curso académico actual YY-ZZ (actualizado).
- **ANX_PR-SO-003(02)** Formulario de definición de los objetivos y las actuaciones de los servicios del Centro rellenado.
- **ANX_PR-SO-003(03)[YY-ZZ]** Informe de resultados de los servicios prestados en el curso académico YY-ZZ.

¹ Por ejemplo, el catálogo de servicios vigente en el curso académico anterior al actual, que es el 2023-24, se codificaría como: **ANX_PR-SO-003(01)[22-23]**.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS	
Proceso de gestión de los servicios		PR/SO/003

7. Indicadores

7.1 Indicadores de satisfacción en cada curso académico (Proveedor de datos: Observatorio Académico de la UPM)

- **IND_PR-SO-003(01a)** Grado de satisfacción con los servicios del Centro.

8. Flujograma

