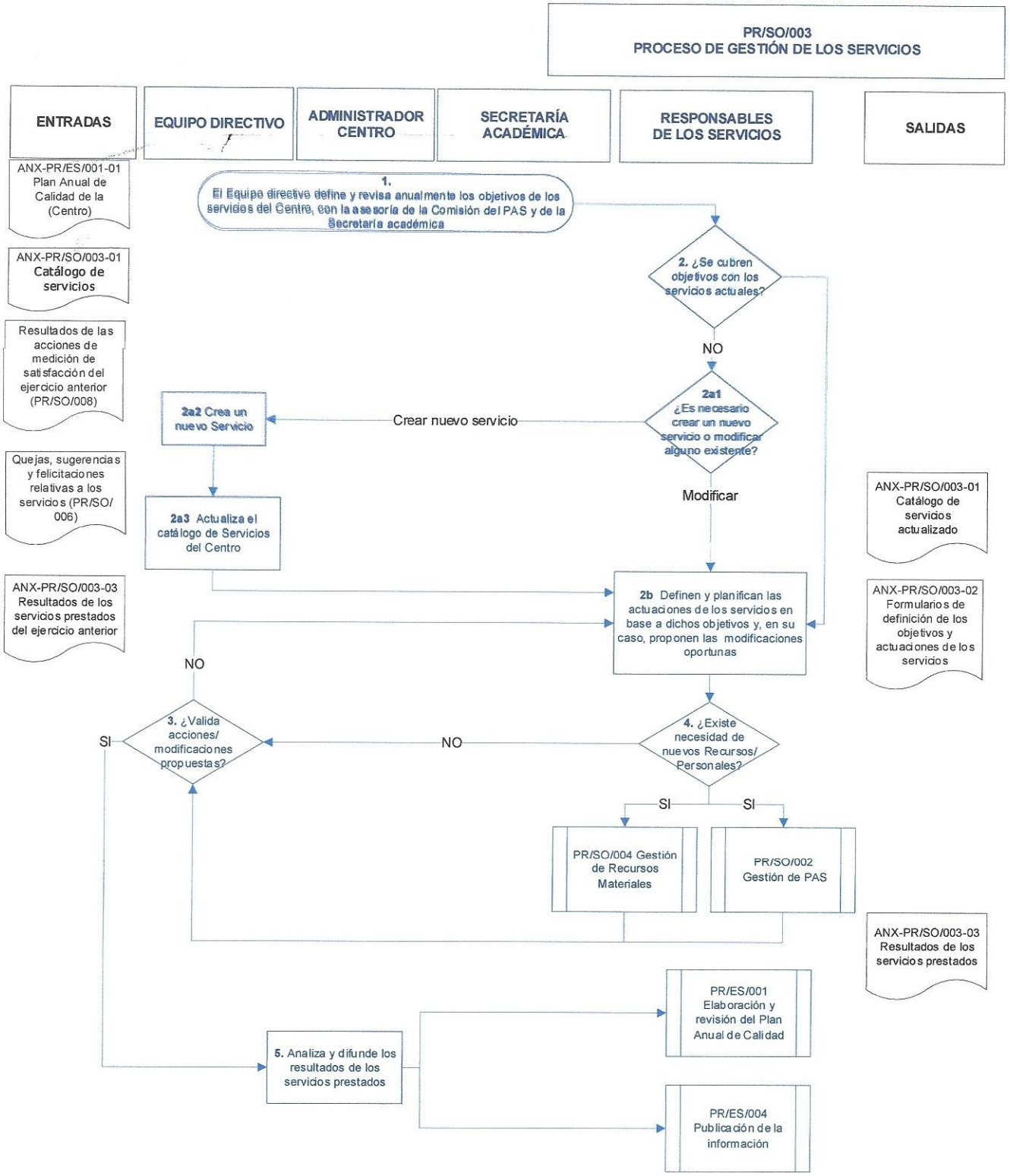
POLITÉCNICA	**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID** **ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERIA DE MONTES, FORESTAL Y DEL MEDIO NATURAL**	Montes
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código PR/SO/003

	Responsable de Elaboración	**Responsable de Revisión**	**Responsable de Aprobación**
Nombre:	José Ramón González Adrados	Mª Cristina Molleda Clara	Germán Glaría Galcerán
Puesto:	Secretaría Académico	Subdirectora de Calidad y Comunicación	Director
Firma:			
Fecha:	07/10/2019	14/10/2019	17/10/2019

Revisión 03: (07/10/2019)	1. Se sustituye la Comisión del PAS por el Administrador del Centro en el flujograma del proceso. 2. Se añade el Catálogo de Servicios ANX-PR/SO/003-01. 3. Se añade formulario específico del ANX-PR/SO/003-02 para las unidades de Piscifactoría y Arboreto, ya que son las únicas que necesitan una dirección técnica específica. 4. Se aclara que ANX-PR/SO/003-03 se incluyen en la Memoria Anual de la Escuela.
Revisión 02: (17/04/2018)	1. Se modifica el propietario/responsable 2. Los indicadores del proceso se incluyen en documentos aparte para no tener que modificar el proceso cada vez que se modifiquen los indicadores.
Revisión 01: (18/04/2015)	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 duplicación, 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 ETSI Montes, Forestal y del Medio Natural, 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.
Responsable/ Propietario:	Director
Documentos de referencia:	• Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y Servicios, por los organismos públicos.

Registros:	• 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 (se incluyen en la Memoria Anual de la Escuela)


PR/SO/003
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
ENTRADAS
EQUIPO DIRECTIVO
ADMINISTRADOR CENTRO
SECRETARÍA ACADÉMICA
RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS
SALIDAS
ANX-PR/ES/001-01 Plan Anual de Calidad de la (Centro)
1. El Equipo directivo define y revisa anualmente los objetivos de los servicios del Centro, con la asesoría de la Comisión del PAS y de la Secretaría académica
ANX-PR/SO/003-01 Catálogo de servicios
2. ¿Se cubren objetivos con los servicios actuales?
NO
Resultados de las acciones de medición de satisfacción del ejercicio anterior (PR/SO/008)
2a1 ¿Es necesario crear un nuevo servicio o modificar alguno existente?
Crear nuevo servicio
2a2 Crea un nuevo Servicio
Quejas, sugerencias y felicitaciones relativas a los servicios (PR/SO/006)
Modificar
ANX-PR/SO/003-01 Catálogo de servicios actualizado
2a3 Actualiza el catálogo de Servicios del Centro
ANX-PR/SO/003-03 Resultados de los servicios prestados del ejercicio anterior
2b Definen y planifican las actuaciones de los servicios en base a dichos objetivos y, en su caso, proponen las modificaciones oportunas
ANX-PR/SO/003-02 Formularios de definición de los objetivos y actuaciones de los servicios
NO
3. ¿Valida acciones/ modificaciones propuestas?
SI
NO
4. ¿Existe necesidad de nuevos Recursos/ Personales?
SI
SI
PR/SO/004 Gestión de Recursos Materiales
PR/SO/002 Gestión de PAS
ANX-PR/SO/003-03 Resultados de los servicios prestados
5. Analiza y difunde los resultados de los servicios prestados
PR/ES/001 Elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad
PR/ES/004 Publicación de la información

ANX-PR/SO/003-01: **CATÁLOGO DE SERVICIOS**

NOMBRE UNIDAD	RESPONSABLE	DEPENDE DE
BIBLIOTECA	DIRECTOR BIBLIOTECA	SUBD. INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y PLANES DE ESTUDIOS
GESTIÓN ECONÓMICA	JEFE SERVICIO SECCIÓN ECONÓMICA	SUBD. ASUNTOS ECONÓMICOS Y PATRIMONIO
INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	DIRECTOR INFORMATICA	
MANTENIMIENTO[1] / AUDIOVISUALES	RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO	
OFICINA COMUNICACIÓN	RESPONSABLE COMUNICACIÓN	SUBD. CALIDAD Y COMUNICACIÓN
OFICINA CALIDAD / INNOVACIÓN EDUCATIVA	JEFE DE SECCIÓN DE CALIDAD	
ALUMNOS Y RELACIONES INSTITUCIONALES		SUBD. ALUMNOS Y RELACIONES INSTITUCIONALES
ORDENACIÓN ACADÉMICA		SUBD. ORDENACIÓN ACADÉMICA
APOYO A LA DIRECCIÓN		SECRETARIO ACADÉMICO
SECRETARIA ALUMNOS	JEFE SERVICIO SECRETARIA	
INSTALACIONES DEPORTIVAS		ADMINISTRADOR
SEGURIDAD E HIGIENE		
PUBLICACIONES	RESPONSABLE PUBLICACIONES	
ASUNTOS GENERALES	RESPONSABLE ASUNTOS GENERALES	
CONSERJERÍA Y VIGILANCIA		
PISCIFACTORÍA	RESPONSABLE PISCIFACTORIA	DIRECTOR TÉCNICO PISCIFACTORÍA
ARBORETO[2]	RESPONSABLE JARDINEROS	DIRECTOR TÉCNICO ARBORETO

[1] El servicio de carpintería es compartido con el Departamento de Sistemas y Recursos Naturales
[2] El servicio de gestión de invernaderos y eras (parcialmente) está gestionado por el Departamento de Sistemas y Recursos Naturales

ANX-PR/SO/003-02: **FORMULARIO DE DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS Y LAS ACTUACIONES DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO**

Las actuaciones de los servicios generales del Centro son definidas por los órganos de gobierno unipersonales (Subdirectores, Secretario, Administrador) de los que dependen.

En la Escuela hay dos unidades que necesitan una dirección técnica específica (**Arboreto, Piscifactoría**) y no están gestionadas por miembros del equipo directivo o el administrador. Además hay un servicio (Mantenimiento/Carpintería) que está compartido por los servicios generales del Centro y el Departamento de Sistemas y Recursos Naturales.

Para facilitar la definición de las actuaciones de estas unidades y mejorar la coordinación con la dirección de la Escuela, se elaborará una relación de actuaciones y una hoja de seguimiento de cada unidad siguiendo los modelos que se incluyen a continuación, con la participación del PAS responsable, el Director Técnico (en su caso) y el Administrador. Estas hojas serán enviadas por el Director Técnico mensualmente al Administrador que a su vez las remitirá anualmente al Secretario de la Escuela para la elaboración de la Memoria Anual del Centro.

ANX-PR/SO/003-02: **FORMULARIO DE DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS Y LAS ACTUACIONES DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO (parte 1)**

RELACIÓN DE TAREAS A REALIZAR EN LAS UNIDADES ADSCRITAS A LA ESCUELA **UNIDAD**:	Director Técnico:	PAS asignado/responsable:

TAREA	PERIODICIDAD				
	Diaria	Semanal	Quincenal	Mensual	Otras
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					

DIRECTOR TÉCNICO DE LA UNIDAD	PERSONAL ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	ADMINISTRADOR / SECRETARIO

Fecha:

ANX-PR/SO/003-02: **FORMULARIO DE DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS Y LAS ACTUACIONES DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO (parte 2)**

SEGUIMIENTO DE TAREAS	UNIDAD	MES

Tarea	Estado al inicio del mes		Estado al final del mes		
	Pendiente	En curso	Pendiente	En curso	Finalizado
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

Director Téc.	PAS

Director Téc.	PAS

Fecha:

Administrador / Secretario