



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y  
DEL DEPORTE (INEF)



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código PR/SO/003

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
<b>Nombre:</b>	Francisco Fuentes	Antonio Rivero Antonio Campos	
<b>Puesto:</b>	Secretario Académico	Decano Vicedecano de Orientación Profesional y Calidad	Comisión de Calidad Junta de Facultad
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	27/05/2015		

<b>Revisión 01:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se añade la etapa de actualización del catálogo de Servicios por parte del Equipo Directivo.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>
---------------------	---

<b>Objeto:</b>	<p>Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades que se realizan en la FCAFD 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"> <li>Definir las necesidades de los servicios del Centro que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas.</li> <li>Definir y diseñar la prestación de nuevos servicios y actualizar las prestaciones habituales en función de los resultados.</li> </ul>
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Secretario Académico / Decano del Centro.
<b>Documentos de referencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y Servicios, por los organismos públicos.</li> </ul>
<b>Registros:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ANX-PR/SO/003-01: Catálogo de servicios</li> </ul> <p>Los responsables de los servicios del Centro mantienen actualizado un Catálogo de Servicios del Centro.</p> <p>Los servicios definidos del Centro son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro</li> <li>Biblioteca</li> <li>Informática</li> <li>Cafetería</li> </ul>



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y  
DEL DEPORTE (INEF)**



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código PR/SO/003

- Imprenta
- Sala de Musculación.
- Alquiler de Instalaciones.
- Administración.
- Servicios Generales.
- Secretaría: de Alumnos, de Dirección, de los Departamentos.
- Laboratorios
  
- 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

<b>Indicadores</b>			
<b>Definición:</b> Grado de satisfacción de los alumnos con los servicios del centro			
IND-PR/SO/003-01	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	70%	Anual	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados, Empleadores
<b>Definición:</b> Grado de satisfacción del PAS con los servicios del centro			
IND-PR/SO/003-02	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	50%	Anual	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados, Empleadores
<b>Definición:</b> Grado de satisfacción del PDI con los servicios del centro			
IND-PR/SO/003-03	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	50%	Anual	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados, Empleadores
<b>Definición:</b> Nº de mejoras realizadas en los servicios respecto a las propuestas			
IND-PR/SO/003-05	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	70%	Anual	Administrador del Centro



POLITÉCNICA

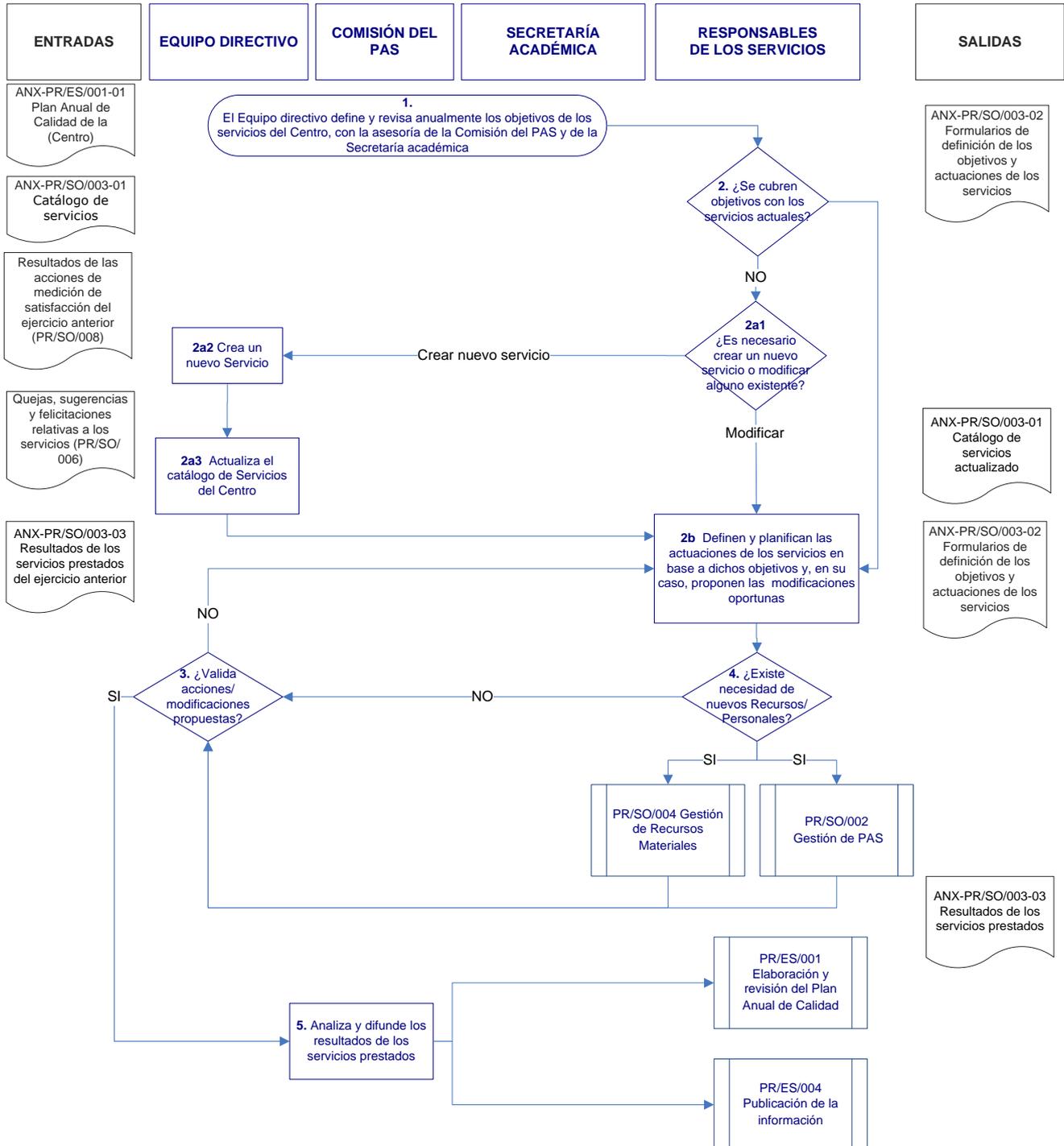
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y  
DEL DEPORTE (INEF)



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código PR/SO/003

PR/SO/003  
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS



 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y</b> <b>DEL DEPORTE (INEF)</b>	
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).

<b>OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS</b>		
<b>CURSO ACADÉMICO</b>		
<b>Servicio:</b>		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<b>Servicio:</b>		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
<b>Servicio:</b>		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y  DEL DEPORTE (INEF)</b>	
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b>		<b>Código PR/SO/003</b>

**FORMULARIO PARA PLANIFICACIÓN DE LA ACTUACIÓN  
DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO.**

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

<b>PLANIFICACIÓN DE ACCIÓN LOS SERVICIOS DEL CENTRO</b>				
<b>CURSO ACADÉMICO</b>				
<b>SERVICIO:</b>				
Objetivo	Actuación	Inicio-Fin de la Actuación	Recursos necesarios	Responsable de su Control/ Responsable de su Ejecución
Responsable del Servicio			Vº B. del Decano	
Nombre y Apellidos			Nombre y Apellidos	

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y</b> <b>DEL DEPORTE (INEF)</b>	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código PR/SO/003

### FORMULARIO PARA ACTUALIZAR EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DEL CENTRO

(A rellenar por los responsables de los Servicios, con el VºBº de la Secretaría 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:	Secretaría Académica:
Nombre y Apellidos	Nombre y Apellidos	Nombre y Apellidos



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA Y  
DEL DEPORTE (INEF)**



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código PR/SO/003