



Proceso de Gestión de Servicios

CÓDIGO PR/SO/003

| | Responsable de elaboración | Responsable de revisión | Responsable de aprobación |
|----------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Nombre: | Isabel Bazaga Nieto | Jesús Martínez Barbero | Agustín Yagüe Panadero |
| Puesto: | Técnico de Calidad | Secretario del Centro | Director del Centro |
| Firma | | | |
| Fecha: | 15 Septiembre 2022 | 21 Septiembre 2022 | 28 septiembre de 2022 |



| | |
|------------------------------------|---|
| Revisión 01 Septiembre 2022 | <ul style="list-style-type: none"> • Cambio en la evidencia ANX- PR/SO/003-02 sustituyendo el informe de los servicios prestados, por las actas de las reuniones periódicas con representantes de los servicios del Centro. • Se añade la evidencia ANX-PR/SO/003-03: Cuadro de propuestas y acciones realizadas. • Se desdobra el indicador IND-PR/SO/003-04 en dos recogiendo por un lado las acciones propuestas y por otro las acciones realizadas. • Cambio del responsable de elaboración del proceso |
|------------------------------------|---|

| | |
|----------------|--|
| Objeto | <p>El objeto de este procedimiento es definir las actividades que se realizan en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Sistemas Informáticos, 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 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 los Servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas. |
| Alcance | <p>Todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u órganos de gobierno de la ETSISI, realizan las actividades encaminadas a determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los Servicios que presta la Escuela para todas las enseñanzas que se imparten en ella.</p> |

| | |
|--------------------------------|--|
| Definición de conceptos | <p>Servicio: es un conjunto de actividades que responden a una necesidad de un cliente. En la ETSISI se pueden definir los siguientes Servicios con responsabilidad en el Centro:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Secretaría de Alumnos. 2) Servicios Informáticos. 3) Conserjería. 4) Servicio de Mantenimiento. 5) Servicio de Publicaciones. <p>Además se dispone de los servicios contratados y/o entidad propia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Limpieza. 2) Cafetería compartida con las escuelas que ocupan la misma ubicación. 3) Biblioteca. |
| Propietario | Secretario de la ETSISI. |

| | |
|---------------------------------|--|
| Documentos de Referencia | Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y servicios, por los organismos públicos. |
| Registros Evidencias | <ul style="list-style-type: none"> • ANX- PR/SO/003-01: Catálogo de servicios actualizado (Cartas de servicios) • ANX- PR/SO/003-02: Actas de las reuniones periódicas con representantes de los servicios del Centro • ANX-PR/SO/003-03: Cuadro de propuestas y acciones realizadas. |

| | | | |
|--|-----------------|---------------------|---|
| Indicadores: | | | |
| Definición: Grado de satisfacción de los estudiantes con los servicios del centro | | | |
| | Estándar | Periodicidad | Responsable |
| IND-PR/SO/003-01 | >5 | Curso Académico | VEOC/Subdirección de Acreditación y Calidad (Collab, del Cuestionario de satisfacción del |
| Definición: Grado de satisfacción del PAS con los servicios del centro | | | |
| | Estándar | Periodicidad | Responsable |
| IND-PR/SO/003-02 | >5 | Curso Académico | VEOC/Subdirección de Acreditación y Calidad(Collab, del Cuestionario de satisfacción del PAS) |



Indicadores:

Definición: Grado de satisfacción del PDI con los servicios del centro

| | Estándar | Periodicidad | Responsable |
|------------------|-----------------|---------------------|---|
| IND-PR/SO/003-03 | >5 | Curso Académico | VEOC/Subdirección de Acreditación y Calidad(Collab, del Cuestionario de satisfacción del PDI) |

Definición: Nº de acciones propuestas en los servicios.

| | Estándar | Periodicidad | Responsable |
|------------------|-----------------|---------------------|-----------------------|
| IND-PR/SO/003-04 | N/A | Curso Académico | Secretario del Centro |

Definición: Nº de acciones realizadas en los servicios.

| | Estándar | Periodicidad | Responsable |
|------------------|-----------------|---------------------|-----------------------|
| IND-PR/SO/003-05 | N/A | Curso Académico | Secretario del Centro |

