 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AGRONÓMICA, ALIMENTARIA Y DE BIOSISTEMAS	
PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		Código: PR/SO/003

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M ^a LUISA GALLEGO GARCÍA	BELÉN DIEZMA IGLESIAS	JOSÉ MANUEL PALACIOS ALBERTI
Puesto:	UNIDAD DE CALIDAD	SUBDIRECTORA DE CALIDAD Y ACREDITACIONES/ COMISIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR/ JUNTA DE ESCUELA
Firma:			
Fecha:	01/07/2022	07/07/2022	23/09/2022

Revisión 03: (23/09/2022) Aprobado en JE	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualizan los responsables del proceso por cambio de Equipo Directivo.
Revisión 02: (20/03/2019) Aprobado COCA	<ul style="list-style-type: none"> - Se establecen estándares para los indicadores del proceso. - Se modifica asignación de responsables según PR/SO/009 (SGIC 2.1)
Revisión 01: (04/12/2018) Aprobado en JE	Se adapta el proceso al funcionamiento del nuevo Centro ETSIAAB y las nuevas Titulaciones. <ul style="list-style-type: none"> - Se revisan Anexos y Flujograma - Se revisan Indicadores

Objeto:	Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades que se realizan en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica, Alimentaria y de Biosistemas, a través de su equipo directivo y/o de las comisiones y 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.
Responsable/ Propietario:	Subdirector/a de Calidad y Acreditaciones Subdirector/a de Patrimonio e Infraestructuras Adjunto/a a la Dirección para Asuntos Económicos y Empresas
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación aplicable en materia de contratación-adquisición de productos y Servicios, por los organismos públicos.
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • 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



Indicadores:			
Definición: Grado de satisfacción de los alumnos con los servicios del centro			
IND-PR/SO/003-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
	>6,5/10	Anual	Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados y Empleadores con los recursos y servicios del Centro (Observatorio Académico)
Definición: Grado de satisfacción del PAS con los servicios del centro			
IND-PR/SO/003-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
	>5/10	Bienal	Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados y Empleadores con los recursos y servicios del Centro (Observatorio Académico)
Definición: Grado de satisfacción del PDI con los servicios del centro			
IND-PR/SO/003-03	Estándar	Periodicidad	Responsable
	>5/10	Bienal	Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados y Empleadores con los recursos y servicios del Centro (Observatorio Académico)
Definición: Grado de satisfacción de otros grupos de interés con los servicios del centro			
IND-PR/SO/003-04	Estándar	Periodicidad	Responsable
	>5/10	Bienal	Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados y Empleadores con los recursos y servicios del Centro (Observatorio Académico)
Definición: Nº de mejoras en los servicios realizadas respecto a las propuestas			
IND-PR/SO/003-05	Estándar	Periodicidad	Responsable
	>70%	Anual	Subdirector/a de Calidad y Acreditaciones Subdirector/a de Patrimonio e Infraestructuras Adjunto/a la Dirección para Asuntos Económicos y Empresas



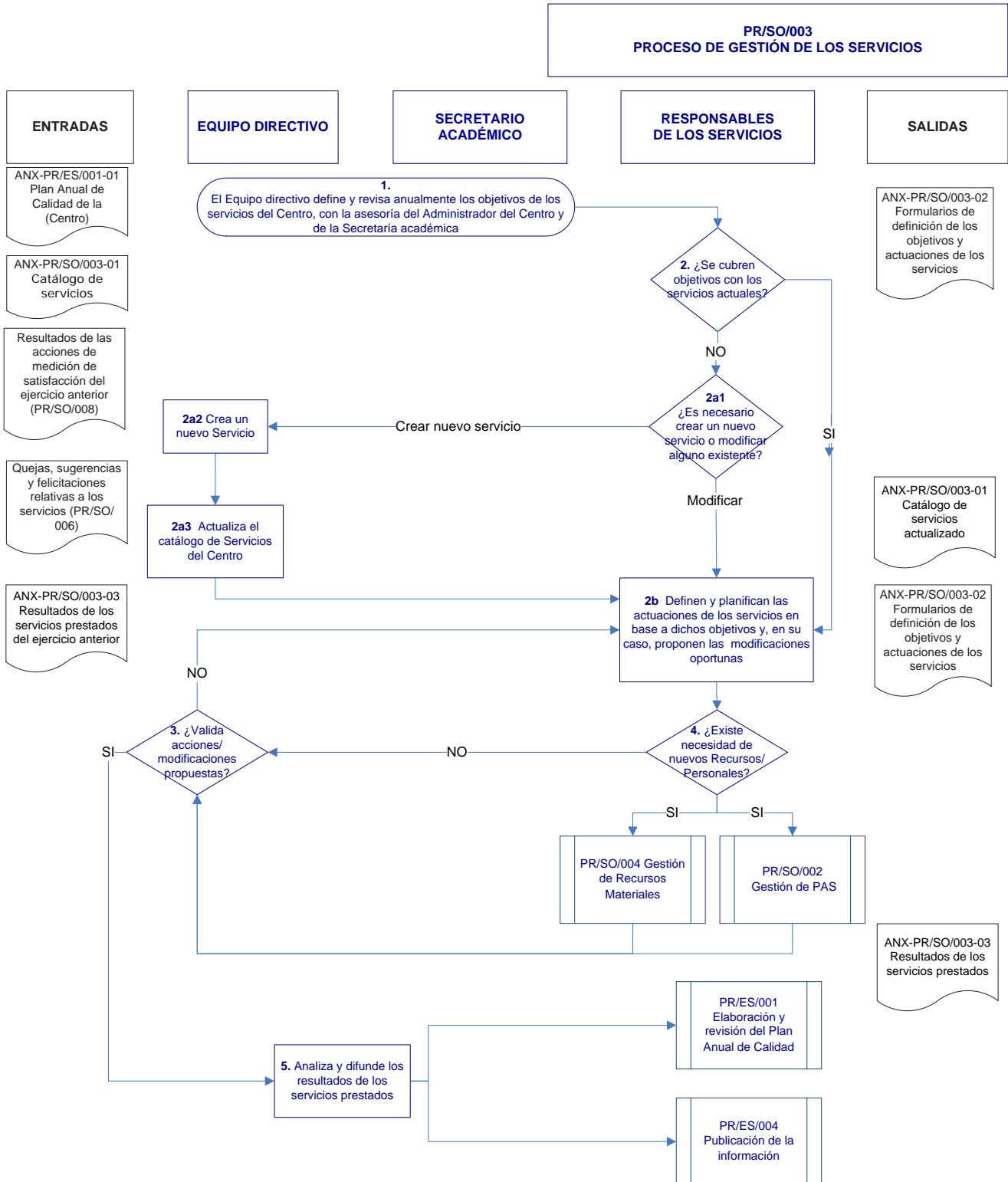
POLITÉCNICA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA
AGRONÓMICA, ALIMENTARIA Y DE BIOSISTEMAS



PROCESO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Código:
PR/SO/003



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA AGRONÓMICA, ALIMENTARIA Y DE BIOSISTEMAS	
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).

OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS		
CURSO ACADÉMICO		
Servicio:		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
Servicio:		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores
Servicio:		
Objetivos	Actuaciones Asociadas	Indicadores