

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE GESTIÓN DEL PERSONAL		PR/SO/001

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M. Belén Muñoz Medina	Manuel Romana García	José Miguel Atienza Riera
Puesto:	Delegada del Director para Calidad	Subdirector de Acreditación y Calidad	Director ETSI Caminos
Firma:			
Fecha:	02 de junio de 2025	09 de junio de 2025	11 de junio de 2025

Revisión 01:	<p>10/10/2016</p> <p>Eliminación del flujograma</p>
Revisión 02:	<p>14/06/2017</p> <p>Modificación de indicadores y registros. Modificación subproceso de Captación y Selección de PDI, adaptándolo al Centro, en el cual las peticiones realizadas por los Departamentos son aprobadas en Junta de Escuela. Eliminación fichas de solicitud de formación y encuesta de satisfacción del PDI con la formación recibida</p> <p>20/06/2017</p> <p>Modificación de registros e indicadores y codificación Modificación subproceso de Captación y selección de PAS, registros: RPT. Modificación de subproceso de formación del PAS, adaptación al Centro</p>
Revisión 03:	<p>02/06/2025</p> <p>Actualización de formato y estilo según criterio del modelo SAIC 2.2.</p> <p>Como consecuencia de la elaboración del nuevo proceso PR/ES/005 de Acceso, Formación y Promoción del Personal, se revisan y unifican los procesos de gestión del PDI y PTGAS en los centros dando como resultado un único proceso simplificado</p>
Edición 01:	<p>02/06/2025</p> <p>Edición de un nuevo proceso de PR/SO/001 Gestión de Personal, que unifica los dos procesos del antiguo SGIC, PR/SO/001 Gestión de PDI y PR/SO/002 Gestión de PAS. Este nuevo proceso cuenta con dos subprocesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SBPR/SO/001-01 Gestión del PDI 2. SBPR/SO/001-02 Gestión del PTGAS

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE GESTIÓN DEL PERSONAL		PR/SO/001

Objeto:	<p>Describir cómo se identifican las necesidades de personal en la ETSI Caminos y como se materializa la incorporación del personal necesario.</p> <p>El proceso se divide en dos subprocesos:</p> <p>3. SBPR/SO/001-01 Gestión del PDI</p> <p>Subproceso mediante el cual se determinan las necesidades de PDI y se realizan las acciones oportunas para su incorporación al centro</p> <p>4. SBPR/SO/001-02 Gestión del PTGAS</p> <p>Subproceso mediante el cual se determinan las necesidades de PTGAS y se realizan las acciones oportunas para su incorporación al centro</p>
Responsable/ Propietario:	Director de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario. • Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, del TR del Estatuto Básico del Empleado Público. • Estatutos de la UPM. • Criterios para la convocatoria de plazas de profesorado funcionario • Reglamento para la contratación de personal docente e investigador en régimen laboral de la UPM. • II Convenio colectivo del personal laboral de las universidades públicas e la Comunidad de Madrid • RPT
Registros:	<p>Los registros y evidencias de este proceso están distribuidos en cada uno de los subprocesos que componen el mismo.</p> <p>1. SBPR/SO/001-01 Gestión del PDI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuestas nuevas incorporaciones o cobertura de vacantes de PDI por parte de los Departamentos • Solicitud de plazas de PDI del centro • Listado actualizado del PDI del centro por categorías • Nombramientos y contratos. (BOUPM) <p>2. SBPR/SO/001-02 Gestión de PTGAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petición de plazas de PTGAS del centro • Listado actualizado del PTGAS del centro • Nombramientos y contratos. (BOUPM)

Indicadores: Se indican en el subproceso correspondiente.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE GESTIÓN DEL PERSONAL		PR/SO/001

1. ALCANCE

Este procedimiento concreta los mecanismos que utiliza el Centro para llevar a cabo la gestión del PDI y PTGAS de la ETSI Caminos, Canales y Puertos, en el ámbito de sus competencias.

2. FASES Y RESPONSABLES

Dentro de cada subproceso que forman parte del proceso de Gestión del Personal se detallan las fases y responsables.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
SUBPROCESO DE CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL PDI		Código SBPR/SO/001-01

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M. Belén Muñoz Medina	Manuel Romana García	José Miguel Atienza Riera
Puesto:	Delegada del Director para Calidad	Subdirector de Acreditación y Calidad	Director ETSI Caminos
Firma:			
Fecha:	02 de junio de 2025	09 de junio de 2025	11 de junio de 2025
Edición 01:	02/06/2025 Edición inicial de un nuevo subproceso de SBPR/SO/001-01 Gestión del PDI		

Objeto:	Describir cómo se identifican las necesidades de PDI en la ETSI Caminos y como se materializa la incorporación del personal necesario.
Responsable/ Propietario:	Director de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario. • Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, del TR del Estatuto Básico del Empleado Público. • Estatutos de la UPM. • Criterios para la convocatoria de plazas de profesorado funcionario • Reglamento para la contratación de personal docente e investigador en régimen laboral de la UPM.
Registros:	Los registros y evidencias de este subproceso son: <ul style="list-style-type: none"> • Propuestas nuevas incorporaciones o cobertura de vacantes de PDI por parte de los Departamentos • Solicitud de plazas de PDI del centro • Listado actualizado del PDI del centro por categorías

Indicadores:		
IND-SBPR-SO-001-01-01: Número de PDI de cada categoría respecto al total de plazas de PDI del centro		
Estándar	Periodicidad	Responsable
	Anual	Subdirector de Profesorado

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
SUBPROCESO DE CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL PDI		Código SBPR/SO/001-01

IND-SBPR-SO-001-01-02: Número de alumnos matriculados respecto al número total de PDI adscrito al centro		
Estándar	Periodicidad	Responsable
	Anual	Subdirector de Profesorado

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
SUBPROCESO DE CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL PDI		Código SBPR/SO/001-01

1. OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento concreta los mecanismos que utiliza la ETSI de Caminos, Canales y Puertos para llevar a cabo el proceso de gestión del PDI, desde de la detección de necesidades hasta la incorporación del nuevo personal.

2. FASES Y RESPONSABLES

El proceso comienza con la detección de necesidades de nuevo profesorado por parte de los departamentos.

- a. Los Departamentos realizan propuestas para nuevas incorporaciones de personal. Las propuestas son recogidas por los órganos de la Escuela que tienen atribuida esta función, que son el Subdirector de Profesorado y el Director de la Escuela.

Las peticiones de nuevo profesorado son aprobadas por el Consejo de Escuela y posteriormente son remitidas al órgano competente en materia de gestión de PDI del Rectorado.

- b. Aprobación de la propuesta.

El órgano competente del Rectorado para captación y selección de PDI, una vez recibidas las propuestas de nuevas incorporaciones, realiza un análisis de las mismas, teniendo en cuenta criterios de oportunidad y disponibilidad presupuestaria. De acuerdo con dicho análisis, estiman, desestiman o devuelven la petición a la ETSI de Caminos, Canales y Puertos para su revisión. Si la petición es considerada viable, se remite a los representantes de los trabajadores para su consideración. Una vez obtenido el VºBº correspondiente pasa la misma la Comisión de Gobierno para su aprobación, si procede.


- c. Tramitación.



La propuesta de incorporación aprobada pasa al Servicio de Personal de PDI, que tramita el expediente y pone en marcha el proceso de selección y contratación según la normativa vigente.

- d. Incorporación del personal.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
SUBPROCESO DE CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DEL PDI		Código SBPR/SO/001-01

Una vez finalizado el proceso de selección, se produce la incorporación del personal de PDI al Centro.

 <p>POLITÉCNICA</p>	<p>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS</p>	
<p>PROCESO DE GESTIÓN DEL PDI</p>		<p>SBPR/SO/001-01</p>



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE GESTIÓN DEL PTGAS		SBPR/SO/001-02

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M. Belén Muñoz Medina	Manuel Romana García	José Miguel Atienza Riera
Puesto:	Delegada del Director para Calidad	Subdirector de Acreditación y Calidad	Director ETSI Caminos
Firma:			
Fecha:	02 de junio de 2025	09 de junio de 2025	11 de junio de 2025

Edición 01:	02/06/2025 Edición inicial de un nuevo subproceso de SBPR/SO/001-02 Gestión del PTGAS
--------------------	--

Objeto:	Describir cómo se identifican las necesidades de PTGAS en la ETSI Caminos y como se materializa la incorporación del personal necesario.
Responsable/ Propietario:	Director de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario. • Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, del TR del Estatuto Básico del Empleado Público. • Estatutos de la UPM. • II Convenio colectivo del personal laboral de las universidades públicas e la Comunidad de Madrid • RPT
Registros:	Los registros y evidencias de este subproceso son: <ul style="list-style-type: none"> • Petición de plazas de PTGAS del centro • Listado actualizado del PTGAS del centro • Nombramientos y contratos. (BOUPM)

Indicadores:		
IND-SBPR-SO-001-02-01: Número de número de alumnos matriculados respecto al número de PTGAS en plantilla en el centro		
Estándar	Periodicidad	Responsable
	Anual	Secretario del Centro

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE GESTIÓN DEL PTGAS		SBPR/SO/001-02

1. OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento concreta los mecanismos que utiliza la ETSI de Caminos, Canales y Puertos para llevar a cabo el proceso de gestión del PTGAS, desde de la detección de necesidades hasta la incorporación del nuevo personal.

2. FASES Y RESPONSABLES

El proceso comienza con la detección de necesidades de nuevo personal por parte de los diferentes servicios.

a. Detección de necesidades.


La ETSI de Caminos, Canales y Puertos puede identificar necesidades de personal de administración y servicios de dos formas diferentes:

- Los Departamentos o Servicios de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos comunican al Secretario y/o Director las vacantes que se van a producir por jubilación o por incapacidad laboral permanente, con respecto a la relación de puestos de trabajo (RPT) del personal de administración y servicios. Las propuestas serán recogidas por los órganos de la Escuela que tienen atribuida esta función, que son Director y Secretario del Centro, y se lo comunican al Servicio de Personal del Rectorado.
- O bien la Dirección del Centro, los Departamentos o Servicios de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos detectan necesidades de creación de nuevos puestos de trabajo respecto a la relación de puestos de trabajo (RPT) del personal de administración y servicios. En este caso, igualmente la propuesta de modificación de la RPT es recogida por el Director y el Secretario del Centro, y se lo comunican al Servicio de Personal del Rectorado.

La identificación de necesidades indicadas en los párrafos anteriores es aprobada en Consejo de Escuela y comunicada a la Gerencia de la Universidad Politécnica de Madrid.

b. Aprobación de la propuesta.

La Gerencia de la UPM realizará un análisis de las mismas, teniendo en cuenta criterios de oportunidad y disponibilidad presupuestaria, y siempre teniendo en

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE GESTIÓN DEL PTGAS		SBPR/SO/001-02

consideración los límites que suponen la Política de Personal de la UPM y la RPT aprobada en Consejo de Gobierno de la Universidad. De acuerdo con dicho análisis, estimarán, desestimarán o devolverán la petición a la ETSI de Caminos, Canales y Puertos para su revisión. Si la petición es considerada viable, se remitirá a los representantes de los trabajadores para su consideración. Una vez obtenido el VºBº correspondiente pasará la misma al Equipo de Gobierno para su aprobación, si procede.

c. Tramitación.

La propuesta de incorporación aprobada pasará al Servicio de Personal correspondiente, que tramitará el expediente y pondrá en marcha el proceso de selección y contratación según la normativa vigente.

d. Incorporación del personal.

Una vez finalizado el proceso de selección, se produce la incorporación del personal a la ETSI de Caminos, Canales y Puertos finalizando el proceso de selección.



	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M. Belén Muñoz Medina	Manuel Romana García	José Miguel Atienza
Puesto:	Delegada del Director para Calidad	Subdirector de Acreditación y Calidad	Director ETSI Caminos
Firma:			
Fecha:	02 de junio de 2025	09 de junio de 2025	11 de junio de 2025

Control de revisiones (En este epígrafe se documenta la información relativa a las tres últimas revisiones)

Revisión 01:	10/10/2016 Eliminación del flujograma
Revisión 02:	20/06/2017 Simplificación de registros y adaptación al Centro
Revisión 03:	02/06/2025 Actualización de formato y estilo según criterios del modelo SAIC 2.2.

Objeto:	<p>El objeto del presente procedimiento es definir las actividades que se realizan en la ETSI de Caminos, Canales y Puertos, 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.
Responsable/ Propietario:	Director de la ETSI Caminos, Canales y Puertos.
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">Catálogo de los Servicios del Centro.Informe de resultados de los servicios prestados del Centro.

Indicadores: No se definen indicadores para este proceso



Definiciones:

Servicio: es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. En la ETSI de Caminos, Canales y Puertos se definen los siguientes Servicios.

- Secretaría y Registro.
- Administración.
- Biblioteca.
- Servicios Informáticos.
- Conserjería.
- Servicio de Mantenimiento
- Servicio de Publicaciones.
- Servicio de Cafetería.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		Código: PR/SO/003

1. ALCANCE

Este procedimiento concreta las actividades que se realizan en la ETSI de Caminos, Canales y Puertos, 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.

Se aplicará a todas las actividades que la ETSI de Caminos, Canales y Puertos realiza para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los Servicios que la Escuela presta para todas las enseñanzas que se imparten en ella. Es de aplicación, por tanto, a las personas que, individualmente por su cargo o actividad, o formando parte de las Comisiones u órganos de gobierno de la Escuela, realizan las actividades descritas.

2. FASES Y RESPONSABLES

Los responsables de los servicios de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos mantienen actualizado un Catálogo de Servicios con el VºBº de la Secretaría Académica.

Los servicios de la Escuela son:

- Biblioteca,
- Conserjería,
- Informática,
- Publicaciones,
- Mantenimiento,
- Gestión Económica,
- Secretaría y registro,
- Cafetería

Anualmente se elabora la memoria de actividades realizadas de los siguientes servicios:



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES
Y PUERTOS**



PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Código: PR/SO/003

- Biblioteca,
- Informática,
- Mantenimiento,
- Secretaría y Registro,



	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M. Belén Muñoz Medina	Manuel Romana García	José Miguel Atienza Riera
Puesto:	Delegada del Director para Calidad	Subdirector de Acreditación y Calidad	Director ETSI Caminos
Firma:			
Fecha:	02 de junio de 2025	09 de junio de 2025	11 de junio de 2025

Control de revisiones (En este epígrafe se documenta la información relativa a las tres últimas revisiones)	
Revisión 01:	10/10/2016 Eliminación del flujograma
Revisión 02:	26/06/2017 Codificación de indicadores, se mantienen los mismos Simplificación de registros y adaptación al proceso y centro. Eliminación de registros: Estatutos de la UPM, Política de Calidad UPM y presupuesto de la UPM, sustitución por presupuesto del Centro.
Revisión 03:	02/06/2025 Actualización de formato y estilo según criterios del modelo SAIC 2.2.

Objeto:	<p>El objeto del presente procedimiento es describir cómo la ETSI de Caminos, Canales y Puertos lleva a cabo la gestión de recursos materiales. Consta de dos subprocesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SBPR/SO/004-01 Gestión de Recursos Materiales: Planificación Proceso mediante el cual se describe las actividades que el Centro realiza para planificar la gestión de sus recursos materiales. 2. SBPR/SO/004-02 Gestión de Recursos Materiales: Mantenimiento Proceso seguido por el cual se describe las actividades de mantenimiento, tanto planificadas como imprevistas, que el Centro realiza para conseguir la óptima utilización de sus recursos materiales.
Responsable/ Propietario:	<p>PR/SO/004 Gestión de recursos materiales: Secretario de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SBPR/SO/004-01 Gestión de Recursos Materiales: Planificación: Secretario de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos 2. SBPR/SO/004-02 Gestión de Recursos Materiales: Mantenimiento: Secretario de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos.
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa existente en referencia al mantenimiento de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alumbrado (exterior, de emergencias,...) ○ Salidas de emergencia. ○ Agua potable (contadores de agua potable,..)



Registros:	<ul style="list-style-type: none">○ Rejillas de acceso a edificios.○ Regado de registros de tomas de tierra.○ Bomba de aguas fecales.○ Limpieza de filtros...○ Aulas y laboratorios.○ Cuartos de equipamientos.○ Cubiertas.● Contratos de mantenimiento con las empresas externas.
	<ul style="list-style-type: none">● Inventario de Recursos Materiales (Espacios, Material Informático, Máquinas, etc.)● Plan de Mantenimiento del Centro.● Solicitud de Intervención.● Parte de trabajo cumplimentado.

Indicadores: Se indican en el subproceso correspondiente.

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE GESTION DE RECURSOS MATERIALES		Código PR/SO/004

1. ALCANCE

Este procedimiento concreta los mecanismos que utiliza la ETSI de Caminos, Canales y Puertos para llevar a cabo el proceso de gestión de recursos materiales, tanto la planificación de estos como la planificación de las tareas de mantenimiento periódicas necesarias en la Escuela y llevar a cabo la resolución de las incidencias presentadas y/u ocasionadas por el uso de instalaciones, equipos informáticos, material, etc.

2. FASES Y RESPONSABLES

Las fases y responsables se definen en cada uno de los subprocesos de los que consta este proceso.



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES
Y PUERTOS**



SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES:
PLANIFICACIÓN

Código
SBPR/SO/004-01

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M. Belén Muñoz Medina	Manuel Romana García	José Miguel Atienza Riera
Puesto:	Delegada del Director para Calidad	Subdirector de Acreditación y Calidad	Director ETSI Caminos
Firma:			
Fecha:	02 de junio de 2025	09 de junio de 2025	11 de junio de 2025

Control de revisiones (En este epígrafe se documenta la información relativa a las tres últimas revisiones)	
Revisión 01:	10/10/2016 Eliminación del flujograma
Revisión 02:	26/06/2017 Codificación de indicadores, se mantienen los mismos Simplificación de registros y adaptación al proceso y centro. Eliminación de registros: Estatutos de la UPM, Política de Calidad UPM y presupuesto de la UPM, sustitución por presupuesto del Centro.
Revisión 03:	02/06/2025 Actualización de formato y estilo según criterios del modelo SAIC 2.2.

Objeto:	<p>El objeto del presente procedimiento es regular la gestión de los Recursos Materiales de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos. En esta gestión se tendrá en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las necesidades de adquisición e inversión de recursos materiales que contribuyan a la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones impartidas en la Escuela.• La planificación de la adquisición de estos recursos y de los gastos en inversión en función del presupuesto asignado y de la prioridad que se determine.• La gestión diaria, de los bienes, espacios e instalaciones de la Escuela.• La mejora continua de la gestión de los recursos materiales para adaptarse a las nuevas necesidades, expectativas y normativas. <p>La información de los resultados de esta gestión se expondrá a los órganos colegiados que correspondan (Junta de Escuela, Comisión de Servicios y Consejos de Departamento).</p> <p>Sólo se tendrán en cuenta en el presente Procedimiento aquellas acciones que se gestionan en la Escuela para la adquisición de recursos materiales y mejora de las instalaciones, realizadas con cargo al presupuesto oficial de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos asignado en el Presupuesto anual de la UPM.</p>
----------------	--



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES
Y PUERTOS**



SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES:
PLANIFICACIÓN

Código
SBPR/SO/004-01

Responsable/ Propietario:	Secretario de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none">• Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.• Estatutos de la Universidad.• Documento que define la política de calidad de la UPM.• Legislación aplicable en materia de gestión presupuestaria y contratación de las administraciones públicas.
Registros:	<ul style="list-style-type: none">• Presupuesto oficial anual de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos• Inventario de Recursos Materiales (Espacios, Material Informático, Máquinas, etc.)• Actas de la Junta de Escuela en relación con provisión de recursos materiales.

Indicadores:			
Definición: Ejecución presupuestaria			
IND-SBPR/SO/004-01-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	Secretario

Definiciones:
Recursos materiales: los bienes y equipamientos docentes, de investigación, administrativos, técnicos y asistenciales, los espacios e instalaciones, y las inversiones reales, que sean esenciales para el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
SUBPROCESO DE GESTION DE RECURSOS MATERIALES: PLANIFICACIÓN		Código SBPR/SO/004-01

1. ALCANCE

Este procedimiento determina cómo se lleva a cabo la regulación de la gestión de los recursos materiales de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos, de acuerdo con la definición anterior del concepto "recursos materiales".

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que la Escuela realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión, verificación e inversión de los recursos materiales de la Escuela.

2. FASES Y RESPONSABLES

La gestión de los recursos materiales incide directamente en la calidad de los servicios que se prestan. Para ello, se ha de procurar reducir costes innecesarios y se debe alcanzar un alto índice de éxito en la gestión, así como de satisfacción entre los usuarios de los servicios que la Escuela proporciona.

Se diferencian claramente dos procesos de gestión:

- La gestión de recursos de los servicios centrales de la Escuela (dirección, subdirecciones, administración de centro, servicios informáticos, biblioteca, conserjería, mantenimiento y otros) que se realiza a través de los servicios administrativos, y que es responsabilidad del Jefe de Mantenimiento, del Secretario del Centro y, en última instancia, del Director de la Escuela.
- La gestión de los recursos de los departamentos, que se realiza en los propios departamentos, y que es responsabilidad de los directores de departamento.

Definición de los criterios de actuación y detección de necesidades.

Para definir los criterios de actuación y detección de necesidades, se tienen en cuenta criterios tales como la mejora y modernización, el incremento de alumnos, la implantación de nuevas titulaciones, etc.

Elaboración del Proyecto de Presupuesto.

Anualmente, el Director de la Escuela eleva al Vicerrectorado de Asuntos Económicos UPM un proyecto de presupuesto de la Escuela en base a la distribución de fondos del proyecto de

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
SUBPROCESO DE GESTION DE RECURSOS MATERIALES: PLANIFICACIÓN		Código SBPR/SO/004-01

presupuesto anual de la UPM. Para ello, se debe tener en cuenta las necesidades detectadas a fin de contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

De igual forma, los departamentos deben realizar un proyecto de presupuesto, que se eleva al Vicerrectorado de Asuntos Económicos UPM, en base a la distribución de fondos del proyecto de presupuesto anual de la UPM. Para ello, se debe tener en cuenta las necesidades detectadas a fin de contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El Vicerrectorado de Asuntos Económicos realiza los procesos necesarios para su aprobación definitiva en el Consejo Social de la UPM, y remite la información presupuestaria a la Comunidad de Madrid para su conocimiento.

Estas propuestas de proyecto deben ajustarse a la clasificación de los gastos que se definen anualmente en las Bases de Ejecución Presupuestaria del Presupuesto de la UPM.

Gestión de los gastos en recursos materiales e inversiones reales.

A lo largo del ejercicio presupuestario, y respetando en todo caso el límite cuantitativo del presupuesto asignado a cada centro de coste, la Sección Económica de la Escuela imputa los gastos a cada unidad de coste conforme a los procedimientos y requisitos establecidos por la UPM.

Información económica a los órganos de gobierno en la Escuela.

Una vez finalizado y liquidado el ejercicio presupuestario, se presenta a la Junta de Escuela y a los Consejos de Departamento, según proceda, una memoria económica referente a los ingresos y gastos de cada centro de coste, para su conocimiento y aprobación.

Análisis y revisión de datos.

Periódicamente se analizan los datos relativos al rendimiento de los recursos materiales de la Escuela y departamentos mediante informes que, si proceden, realiza la Dirección de la Escuela así como las direcciones de cada departamento.

Las encuestas de satisfacción de los usuarios pueden ser otra herramienta para detectar los puntos fuertes y débiles en la gestión de los recursos.



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES
Y PUERTOS**



SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES:
MANTENIMIENTO

Código
SBPR/SO/004-02

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M. Belén Muñoz Medina	Manuel Romana García	José Miguel Atienza Riera
Puesto:	Delegada del Director para Calidad	Subdirector de Acreditación y Calidad	Director ETSI Caminos
Firma:			
Fecha:	26 de junio de 2017	26 de junio de 2017	11 de junio de 2025

Control de revisiones (En este epígrafe se documenta la información relativa a las tres últimas revisiones)

Revisión 01:	10/10/2016 Eliminación del flujograma
Revisión 02:	26/06/2017 Codificación de indicadores, se mantienen los mismos
Revisión 03:	02/06/2025 Actualización de formato y estilo según criterios del modelo SAIC 2.2.

Objeto:	El objeto del presente procedimiento es describir la gestión de las tareas de mantenimiento periódicas necesarias en la ETSI de Caminos, Canales y Puertos y llevar a cabo la resolución de las incidencias presentadas y/u ocasionadas por el uso de instalaciones, equipos, material, etc.
Responsable/ Propietario:	Secretario de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos y el Administrador de ETSI de Caminos, Canales y Puertos
Documentos de referencia:	Los definidos en el proceso de Gestión de Recursos Materiales
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mantenimiento. • Partes de incidencias o de trabajo de mantenimiento.

Indicadores:

Definición: Número de incidencias de mantenimiento

IND-SBPR/SO/004-02-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	Secretario/Administrador

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
SUBPROCESO DE GESTION DE RECURSOS MATERIALES: MANTENIMIENTO		Código SBPR/SO/004-02

1. ALCANCE

Este procedimiento concreta los mecanismos que utiliza la ETSI de Caminos, Canales y Puertos para llevar a cabo la gestión de las tareas de mantenimiento periódicas necesarias en la ETSI de Caminos, Canales y Puertos, y la resolución de las incidencias presentadas y/u ocasionadas por el uso de instalaciones, equipos, material, etc.

2. FASES Y RESPONSABLES

Se establecen 6 tipos de actuaciones posibles dentro del Plan de Mantenimiento:

- Intervenciones del equipo de mantenimiento y actuación.
- Realización de tareas periódicas de mantenimiento.
- Actuaciones que no pueden ser resueltas por el equipo de mantenimiento o acondicionamiento y reformas de mayor envergadura.
- Actualización de las bases de planos y datos de las instalaciones y equipos de la escuela.
- Mantenimiento y actualización de la base de datos de los consumos de agua, electricidad, gas, gasóleo y teléfono.
- Otras tareas.

Intervenciones del equipo de mantenimiento y actuación.

Presentada una incidencia, el afectado/interesado solicita la intervención enviando un correo electrónico al Jefe de Mantenimiento.

Recibido el aviso y en función de la urgencia del mismo, se actúa o planifica el momento de la intervención, actuando de forma inmediata si:

- Supone un riesgo en las personas.
- Supone un riesgo en las instalaciones.
- Fallo en el suministro de energía eléctrica, agua, aire, calefacción, etc.
- Rotura en tuberías de agua, calefacción, desagües, etc.
- Impide la impartición de clases, cursos, etc.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
SUBPROCESO DE GESTION DE RECURSOS MATERIALES: MANTENIMIENTO		Código SBPR/SO/004-02

El coordinador de mantenimiento hace una primera valoración de la solicitud de la intervención, en muchos casos necesariamente desde el lugar de la solicitud y valora si es viable su ejecución, es decir, si es necesario contactar con una empresa externa o si la intervención la puede realizar un técnico especialista del equipo de mantenimiento de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos.

En el caso de que el trabajo lo haga un técnico de la Escuela, éste realiza un parte de ejecución, indicando los trabajos realizados y el material utilizado, que se adjunta a la solicitud de intervención y se archiva en un fichero anual de intervenciones por Departamentos.

Comunicación del final de la intervención y verificación del índice de satisfacción de los demandantes de la actuación.

Realización de tareas periódicas de mantenimiento

Se realizan periódicamente una serie de actuaciones preventivas no demandadas mediante una solicitud de intervención, como por ejemplo limpieza de terrazas y cubiertas, limpieza de filtros, purgado de instalaciones de calefacción, revisión de presiones, comprobación de niveles, etc.

Actuaciones que no pueden ser resueltas por el equipo de mantenimiento o acondicionamiento y reformas de mayor envergadura.

Este tipo de actuaciones se produce a través de una solicitud por escrito del Director del Departamento que lo solicite, en la que se detallan los motivos y necesidades de su ejecución. También este tipo de actuaciones se realizan cuando sean obras que no puedan ser resueltas por el personal de mantenimiento.

El proceso que se sigue es:

- Puesta en contacto con empresas y distribuidores exteriores para que valoren y oferten los trabajos a realizar.
- Revisión de los presupuestos y adjudicación de la obra a una Empresa, fijación de la fecha de inicio y detalles de obra.
- Realización y tramitación de la documentación sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Seguimiento y control de la obra.
- Tramitación de la factura correspondiente.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
SUBPROCESO DE GESTION DE RECURSOS MATERIALES: MANTENIMIENTO		Código SBPR/SO/004-02



Actualización de bases de planos y datos de instalaciones y equipos de la Escuela.

Existen listados, esquemas, planos y bases de datos que se actualizan tras los cambios sufridos por obras, revisiones, ampliaciones, partes de mantenimiento, etc.

- Planos de la Escuela.
- Planos y listado de los detectores de incendios.
- Planos y listado de extintores, bocas de incendio equipadas (BIE's) e hidrantes.
- Planos y fichas de mantenimiento de los equipos de aire acondicionado.
- Planos y esquemas de los cuadros eléctricos.
- Planos de ubicación de llaves de corte de agua.
- Listado de personal, tarjetas y vehículos del aparcamiento.
- Listado y ubicación de extensiones de teléfono.
- Listado y ficha de mantenimiento de proyectores.
- Listado y ubicación de llaves.

Otras tareas de la Sección de Mantenimiento.

- Coordinación de actos y eventos en la Escuela, especialmente en el Salón de Actos.
- Revisión de obras y actuaciones contratadas directamente por los Departamentos.
- Coordinación en determinados momentos de actividades que necesiten o puedan influir en la labor del personal de limpieza, del Laboratorio Central, Cafetería, Fundaciones, Seguridad, etc.
- Programación y control de revisiones que son obligatorias para cumplir la normativa en centros de transformación, ascensores, salva escaleras, calderas de calefacción, plataforma elevadora, aljibe contra incendios, extintores, detectores y gas.
- Lectura de contadores trimestralmente de los suministros de agua, luz y electricidad de las instalaciones de aquellos servicios que se prestan bajo concesión administrativa, como la cafetería, efectuando el cálculo de la cuota mediante las facturas de los proveedores de estos suministros.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES		Código PR/SO/005

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M. Belén Muñoz Medina	Manuel Romana García	José Miguel Atienza Riera
Puesto:	Delegada del Director para Calidad	Subdirector de Acreditación y Calidad	Director ETSI Caminos
Firma:			
Fecha:	02 de junio de 2025	09 de junio de 2025	11 de junio de 2025

Control de revisiones (En este epígrafe se documenta la información relativa a las tres últimas revisiones)	
Revisión 01:	14/09/2016 Eliminación del flujograma
Revisión 02:	06/06/2017 Definición de indicadores relacionados con los resultados de las encuestas realizadas en el Centro al final de cada semestre en las diferentes titulaciones
Revisión 03:	02/06/2025 Actualización de formato y estilo según criterio del modelo SAIC 2.2. Actualización de documentos de referencia

Objeto:	El objeto del presente procedimiento es describir el proceso de medición y análisis del nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés o identificación de necesidades, respecto a una variable propuesta por una unidad del Centro, así como de otras variables surgidas a partir del Plan Anual de Calidad, para contribuir a la mejora continua de los servicios y el sistema de gestión del Centro.
Responsable/ Propietario:	Director y Subdirector de Acreditación y Calidad de la ETSI Caminos, Canales y Puertos.
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad. • Memoria de verificación de los títulos oficiales de la ETSI Caminos, Canales y Puertos. • Guía SISCAL para la certificación de Sistemas Internos de Garantía de Calidad de la Fundación para el Conocimiento Madri+d • Normativa de protección de datos (LOPD)
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de encuestas de la UPM a los diferentes grupos de interés (Registro de la Universidad Politécnica de Madrid, por lo cual control y seguimiento corresponde a la Universidad) • Resultados de encuestas a alumnos de las diferentes titulaciones de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos. • Resultados de DOCENTIA (Registro de la Universidad Politécnica de Madrid, por lo cual control y seguimiento corresponde a la Universidad) • Documento de imbricación social de las titulaciones de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos.



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES
Y PUERTOS**



PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE
NECESIDADES

Código PR/SO/005

Indicadores: No se definen indicadores para este proceso

Definiciones:

Grupos de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

Mejora continua: Concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES		Código: PR/SO/005

1. ALCANCE

Este procedimiento concreta los mecanismos que utiliza el Centro para llevar a cabo el proceso de medición y análisis del nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés o identificación de necesidades en relación con las diferentes titulaciones de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos como respecto al propio Sistema de Gestión del Centro.

2. FASES Y RESPONSABLES

La ETSI Caminos, Canales y Puertos para llevar a cabo la medición de la satisfacción y la identificación de necesidades, obtiene la información de los grupos de interés por tres canales diferentes:

- Sistema de encuestación de la Universidad Politécnica de Madrid a los siguientes grupos de interés:
 - PDI,
 - PTGAS,
 - Alumnos,
 - Egresados,
 - Empleadores.
- A través del proceso descrito en el documento Imbricación social de las titulaciones del Centro.
- De las encuestas de evaluación docente realizadas a los alumnos de Grado y Máster de las diferentes titulaciones a la finalización de cada semestre.

En el primer caso, y una vez publicados los informes de resultados de la Universidad por titulaciones, el Centro a través de la Subdirección de Acreditación y Calidad analiza los resultados para las titulaciones del Centro, y en caso de ser necesario establece un plan de mejoras que son llevadas a Consejo de Escuela, si estas mejoras están relacionadas con el sistema de gestión del Centro o de los títulos. Para resultados directamente relacionados con los planes de estudios de las diferentes titulaciones son las diferentes Comisiones Académicas las que analizan los resultados y establecen, en caso necesario, un plan de mejoras. Al tratarse de un sistema de encuestación

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES		Código: PR/SO/005

gestionado por la Universidad Politécnica de Madrid y no por el Centro, los registros derivados del mismo son archivados y controlados por la Universidad.

En el segundo caso, en el documento Imbricación social de las titulaciones de Grado y Máster de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos se describe cómo se realiza la identificación de los grupos de interés y a través de qué instituciones y canales se obtiene información sobre la imbricación social de las titulaciones. Al mismo tiempo, se establecen los canales de información para que estos grupos de interés comuniquen al Centro su satisfacción con la titulación y con los objetivos de la misma.

Por último, el tercer canal para obtener información sobre los grupos de interés está centrado en la obtención de la satisfacción de los alumnos con la titulación, para lo cual, a través de las encuestas de evaluación docente realizadas al final de cada semestre, cuya gestión corresponde al Vicerrectorado de Calidad. Cada profesor recibe los resultados de la evaluación docente de sus asignaturas y de su propia docencia.

Los resultados mencionados anteriormente, y los planes de mejora aprobados son considerados e incorporados, en la parte que corresponda, por la Subdirección de Acreditación y Calidad para la elaboración del Plan Anual de Calidad.

Si de la aplicación del proceso de medición de la satisfacción e identificación de necesidades, y a partir de los resultados obtenidos, se determina que es necesario una revisión y/o modificación de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad, la Subdirección de Acreditación y Calidad lleva a cabo dicha revisión y/o modificación, y propone al Consejo de Escuela una nueva versión de los mismos, y es esta última la encargada de aprobar la nueva Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.



	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M. Belén Muñoz Medina	Manuel Romana García	José Miguel Atienza
Puesto:	Delegada del Director para Calidad	Subdirector de Acreditación y Calidad	Director ETSI Caminos
Firma:			
Fecha:	02 de junio de 2025	09 de junio de 2025	

Control de revisiones (En este epígrafe se documenta la información relativa a las tres últimas revisiones)	
Revisión 01:	19/09/2016 Eliminación del flujograma
Revisión 02:	29/06/2017 Codificación de indicadores. Inclusión en la descripción del proceso: Otra forma de gestionar quejas, sugerencias, felicitaciones y recomendaciones es a través de los diferentes grupos de interés representados en Junta de Escuela.
Revisión 03:	02/06/2025 Actualización de formato y estilo según criterios del modelo SAIC 2.2. Actualización de documentos de referencia

Objeto:	El objeto de este procedimiento es describir el proceso de gestión de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presentan en el Centro, asegurando que cada una de ellas es tratada por la unidad organizativa adecuada y que el interesado puede conocer el estado de gestión y la resolución de las mismas.
Responsable/ Propietario:	Director y Subdirector de Acreditación y Calidad de la ETSI Caminos, Canales y Puertos.
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad. Normativa de protección de datos (LOPD). Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> Documentación relativa a quejas, sugerencias, felicitaciones, impresos de instancias. Actas Consejo de Escuela. Registro de las acciones realizadas ante la queja, felicitación o sugerencia. Comunicación al interesado de las acciones desarrolladas para solución de /decisión sobre la quejas, sugerencias o felicitaciones. Resultados de las acciones desarrolladas ante las quejas, sugerencias o felicitaciones presentadas.



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES
Y PUERTOS**



PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código PR/SO/006

- Informes de Delegación de alumnos en relación con el proceso EVALUA de la UPM

Indicadores:

Definición: Número de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas

IND-PR/SO/006-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	Subdirector de Acreditación y Calidad

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

1. ALCANCE

Este procedimiento concreta los mecanismos que utiliza la ETSI de Caminos, Canales y Puertos para llevar a cabo la gestión de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, en cuanto a la documentación y registro de las mismas, determinación de la respuesta y comunicación de esta a las partes interesadas.

Este proceso afecta a todos los grupos de interés de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos - UPM, principalmente PDI, PTGAS y alumnos, como generadores de una incidencia, queja y sugerencia acerca del centro. Las quejas, sugerencias o felicitaciones también pueden ser realizadas por personas externas al Centro o por egresados. Por otro lado, el proceso afectará a cualquier Unidad Organizativa susceptible de recibir incidencias.

2. FASES Y RESPONSABLES

El proceso comienza cuando un interesado presenta una nueva queja, sugerencia o felicitación, a través de un formulario de instancia que se encuentra disponible en Conserjería o a través del correo electrónico corporativo del centro.

Ante una nueva queja, sugerencia o felicitación, ésta es recibida por la Dirección de la Escuela y registrada en la Subdirección de Acreditación y Calidad. Una vez registrada, la Subdirección de Acreditación y Calidad la remite al Servicio o Departamento afectado, el cual analiza la queja o sugerencia y valora si procede tomar medidas para resolverla. De igual forma, se comunica al Servicio o Departamento afectado las felicitaciones recibidas.


El Servicio o Departamento correspondiente realiza las acciones pertinentes para la solución de la queja o sugerencia y lo comunica al interesado y a la Subdirección de Acreditación y Calidad.

La queja, sugerencia o felicitación, los pasos intermedios dados para su resolución, la solución final adoptada y la respuesta del usuario, si la hubiera, son registradas para su posterior análisis por parte de la Subdirección de Acreditación y Calidad.



En el caso de que el solicitante no esté satisfecho con la resolución tomada, puede volver a enviar a la Subdirección de Acreditación y Calidad una petición de revisión para una nueva solución.

Si, por el contrario, el interesado no tiene ninguna nueva queja que interponer, rellena una encuesta de satisfacción con el proceso.

Otra forma de gestionar quejas, sugerencias, felicitaciones y recomendaciones es a través de los diferentes grupos de interés representados en Consejo de Escuela. Cualquier queja, sugerencia,

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Código: PR/SO/006

felicitación y recomendación puede ser presentada en Consejo de Escuela, de manera que, si la solución es inmediata, esta se aprobará en el propio Consejo de Escuela, si no hay solución inmediata es tomada en consideración por la Dirección y seguirá el trámite indicado en los párrafos anteriores.




 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL		PR/SO/009

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	M. Belén Muñoz Medina	Manuel Romana García	José Miguel Atienza
Puesto:	Delegada del Director para Calidad	Subdirector de Acreditación y Calidad	Director ETSI Caminos
Firma:			
Fecha:	02 de junio de 2025	09 de junio de 2025	11 de junio de 2025

Edición 01:	02/06/2025 Edición inicial del proceso
--------------------	---

Objeto:	El objeto del presente procedimiento es describir cómo la ETSI Caminos, Canales y Puertos elabora, revisa, aprueba y mantiene actualizada y completa toda la documentación de su Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, SAIC.
Responsable/ Propietario:	Director de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Normas y modelos de calidad vigentes. • Manual de Calidad de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos • Procesos de Calidad de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos • Guía SISCAL Certificación de Sistemas Internos de Garantía de Calidad • Normativa vigente
Registros/ Evidencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Manuel de Calidad • Mapa de procesos • Proceso del SAIC con control de versiones • Listado de indicadores • Actas de Consejo de Escuela




Indicadores: No se han definido indicadores para este proceso
--

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL		PR/SO/009

Notas del proceso:

MODELO GENÉRICO DEL SAIC- UPM

Los documentos genéricos que forman el SAIC-UPM son propuestos por la Unidad de Calidad de Rectorado, aprobados en la COCA y adaptados a cada Centro por los responsables correspondientes, excepto los procesos propiedad de Rectorado, que son incluidos en el Sistema, tal cual los aprueben los vicerrectores responsables.

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL		PR/SO/009

1. ALCANCE




Este procedimiento describe como lleva a cabo la ETSI de Caminos, Canales y Puertos la elaboración, revisión y actualización del sistema documental.

2. FASES Y RESPONSABLES

Con periodicidad anual, la Subdirección de Acreditación y Calidad de la ETSI de Caminos, Canales y Puertos, junto con el responsable o propietario de cada proceso, analiza la documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, SAIC, para determinar si es necesario revisar, editar un nuevo proceso o subproceso, o si es necesario modificar alguno de los vigentes. Para ello, se analizan las siguientes fuentes:

- Manual de Calidad
- Procesos de Calidad
- Documentos genéricos que forman el SAIC-UPM
- Guía SISCAL Certificación de Sistemas Internos de Garantía de Calidad
- Normativa vigente en relación con la calidad de las enseñanzas universitarias
- Informes de renovación de la acreditación institucional
- Informes de auditoría interna

Si como conclusión del análisis indicado es necesario revisar, editar o modificar un proceso, se siguen las indicaciones incluidas en el Anexo del presente proceso. Una vez que el proceso es editado (creación) o revisado y modificado por la Subdirección de Acreditación y Calidad y, con el visto bueno del responsable o propietario del proceso, es aprobado en Consejo de Escuela, se incorpora al Mapa de Procesos (en caso de un nuevo proceso) y se publica en la web del Centro, junto con el resto de documentación del Sistema.

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL		PR/SO/009

ANEXO:

TIPOS DE DOCUMENTOS Y SUS RESPONSABLES

Mapa de procesos: documento gráfico que integra todos los procesos que componen el sistema.

- RESPONSABLE DE ELABORACIÓN: Responsable de Calidad
- RESPONSABLE DE REVISIÓN: Comisión de Calidad
- RESPONSABLE DE APROBACIÓN: Junta de Escuela (director/a-vice decano/a)
- RESPONSABLE DEL ARCHIVO: Responsable de Calidad

Manual de Calidad: documento en el que se especifica la política y los objetivos de calidad, la estructura de la organización, los responsables para asegurar el cumplimiento de los requisitos del sistema y el seguimiento y revisión del mismo.

- RESPONSABLE DE ELABORACIÓN: Responsable de Calidad
- RESPONSABLE DE REVISIÓN: Comisión de Calidad
- RESPONSABLE DE APROBACIÓN: Junta de Escuela (director/a-vice decano/a)
- RESPONSABLE DEL ARCHIVO: Responsable de Calidad




Política: Documento normativo que recoge las líneas estratégicas marcadas por la Dirección del Centro al más alto nivel.

- RESPONSABLE DE ELABORACIÓN Dirección y ésta cuenta con la colaboración de los responsables de las áreas que proceda por razón de la materia
- RESPONSABLE DE REVISIÓN: Equipo Directivo
- RESPONSABLE DE APROBACIÓN: Junta de Escuela/Facultad
- RESPONSABLE DEL ARCHIVO: Responsable de Calidad

Procesos: Conjunto de actividades interrelacionadas entre sí, que a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido y un resultado que satisface plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido.

Procesos ESTRATÉGICOS: Aquellos que aportan referencias o guías para el desarrollo de los procesos clave.

Procesos CLAVE: Aquellos que van directamente dirigidos a dar un valor añadido al servicio o producto de la organización.

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL		PR/SO/009

Procesos de SOPORTE: Aquellos que aportan a los procesos clave los recursos para poder desarrollarse.

Indicadores: Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

- RESPONSABLE DE RECOGIDA Y ANÁLISIS: Propietario del proceso
- RESPONSABLE DEL ARCHIVO: Responsable de Calidad

Registros/Evidencias: son las salidas del proceso que demuestran que éste se ha llevado a cabo.




- RESPONSABLE DE RECOGIDA Y ANÁLISIS: Propietario del proceso
- RESPONSABLE DEL ARCHIVO: Responsable de Calidad

Documentos de referencia: son documentos de naturaleza variada que condicionan la manera de desarrollar el proceso y sin los cuales no sería factible hacerlo.

MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:

Existen dos tipos de modificaciones: Esenciales y No esenciales.

- En el caso de las Esenciales el proceso a seguir con el documento es el mismo que el seguido con los de nueva elaboración, pasando por los diferentes responsables de elaboración, revisión y aprobación.
- En el caso de las No esenciales será suficiente con la presentación del nuevo documento en la Comisión de Calidad, sin necesidad de pasar por Consejo de Escuela.

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL		PR/SO/009

CODIFICACIÓN

Manual de Calidad: MAN-CAL

Procesos: PR/XX/000, en donde:

XX es igual a:

- ES, para procedimiento estratégico
- CL, para procedimiento clave
- SO, para procedimiento de soporte

000 es igual a número de orden correlativo de tres dígitos

Subprocesos: SBPR/XX/000-00, en donde:

XX es igual a:

- ES, para procedimiento estratégico
- CL, para procedimiento clave
- SO, para procedimiento de soporte




000 corresponde al número del proceso al cual se vincula el subproceso

00 es igual al número de orden del subproceso, correlativo de dos dígitos.

Indicadores: IND-PR/XX/000-00, en donde:

PR/XX/000 es el código del proceso al cuál se vincula el indicador

00 es igual al número de orden correlativo de dos dígitos.



 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL		PR/SO/009

FORMATO DE LOS PROCESOS

SECCIONES

1 Encabezado:

- Procesos del Centro: Incluirá los dos escudos y nombres de la UPM y la Facultad / Escuela.

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD/ ESCUELA DE_____	ESCUDO DE LA FACULTAD/ ESCUELA
PROCESO Nombre de proceso		Código de proceso

- Procesos del Rectorado: Incluirá el escudo y nombre de la UPM

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID	
PROCESO Nombre de proceso		Código de proceso




- Incluirá el nombre del procedimiento (Mayúsculas, negrita, verdana 9 ptos).
- Código del documento

2. Cuadro de responsables: se indicará las personas y puestos que ocupan los responsables de la elaboración del procedimiento, revisión y aprobación. Se firmará a mano o a través de la aplicación de portafirmas.

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	Nombre y Apellidos (verdana 8 ptos, mayus)	Nombre y Apellidos (verdana 8 ptos, mayus)	Nombre y Apellidos (verdana 8 ptos, mayus)
Puesto	Nombre del puesto (verdana 8 ptos, mayus)	Nombre del puesto (verdana 8 ptos, mayus)	Nombre del puesto (verdana 8 ptos, mayus)
Firma	Rúbrica	Rúbrica	Rúbrica

3. Control de Versiones:

- Edición 1: fecha de creación del proceso.
- Revisión: N.º de revisión, fecha y cambios introducidos.

 	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA DE INGENIEROS DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	
PROCESO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL		PR/SO/009

4. Objeto: se indicará de forma breve el propósito del proceso.

5. Propietario: responsable del proceso. En los procesos cuyo propietario es el Rectorado, el centro debe designar un responsable que realice la recopilación, revisión y análisis de las evidencias e indicadores.

6. Documentos de referencia: son los documentos que regulan la actividad descrita en el procedimiento. Puede ser normativa de la UPM, o legislación aplicable, procedimientos de referencia, guías, manuales, etc.

7. Registros/Evidencias: son los documentos que proporcionan resultados y demuestran que el procedimiento se ha cumplido según lo establecido.

8. Indicadores: Se recoge el código, el nombre del mismo y el proveedor de datos.

9. Notas del Proceso: cuando se considere oportuno y para facilitar la comprensión del procedimiento, se puede añadir una nota explicativa.

10. Siglas: cuando se considere necesario se debe añadir un cuadro con el significado de las mismas.