

POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA MAYO 2017

SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA
VICERRECTORADO DE ESTRATEGIA ACADÉMICA E
INTERNACIONALIZACIÓN



Estándar GRI-G4 (Guía G4 del *Global Reporting Initiative*).

- 1. Declaración del máximo responsable**
- 2. Perfil del Servicio de Formación Continua (SFC) de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM)**
- 3. Parámetros de la Memoria**
 - a. Alcance y cobertura
 - b. Proceso de definición del contenido
- 4. Gobierno y compromisos externos**
 - a. Órganos de gobierno y representación
 - b. El control económico y financiero
 - c. Compromisos con iniciativas externas
 - d. Aspectos retributivos
 - e. Entidades a las que pertenece
- 5. Aspectos relevantes**
 - a. Aspectos formativos
 - i. Cursos únicos en Formación para el Empleo (FpE)
 - ii. Calidad de las propuestas formativas
 - iii. Calidad gestión administrativa
 - b. Aspectos sociales
 - i. Compromiso social de la UPM con la FpE
 - ii. Compromiso social con los valores del SFC
 - iii. Valor social de la formación y acreditación del conocimiento UPM
 - iv. Medición del impacto social/Efecto sobre el empleo de los/as alumnos/as
 - v. Carta de Servicios
 - c. Aspectos estratégicos
 - i. Penetrar en nuevos mercados y ampliar y diversificar cartera de clientes
 - ii. Acreditar Certificados de Profesionalidad
 - iii. Incrementar inversión en infraestructuras y equipos
- 6. Balance de lo realizado y nuevos compromisos**
- 7. Tabla contenidos GRI**
- 8. Autocalificación**

DECLARACION DEL MAXIMO RESPONSABLE

Conscientes del importante papel que la Universidad desempeña en la generación, transmisión y transferencia del conocimiento, queremos cumplir este objetivo sobre la base del máximo respeto a la sostenibilidad social, dejando con ello patente nuestro absoluto compromiso con la sociedad.

En este sentido, dado que la Universidad es un elemento de cohesión social, el Servicio de Formación Continua (SFC) despliega un innegable protagonismo en la potenciación de la transmisión de la tecnología y la formación del capital humano,

Asimismo, como agente de dinamización económica, el SFC de la UPM aporta una decidida contribución al desarrollo del tejido productivo de su entorno.

Con ello, el SFC de la Universidad Politécnica de Madrid, manifiesta su vocación de servicio institucional y social, como muestran sus continuos esfuerzos en defensa de la igualdad, la integración de la diversidad y la libertad.

También es innegable, no sólo la aportación de conocimientos, sino también la formación en habilidades y competencias, creando una sinergia que debe ser aprovechada para promover, entre nuestros alumnos y, más allá, entre todo el personal que colabora con el SFC, el sentido de la Responsabilidad Social.

Esta tercera “*Memoria de Responsabilidad Social*” representa el último eslabón en el proceso de diagnóstico interno del SFC de la UPM pero, al tiempo, constituye un estímulo para avanzar en la potenciación del desarrollo sostenible, la optimización de recursos y la eficiencia de nuestro sistema de inversiones.

Con el convencimiento del valor añadido que puede aportar a nuestra institución contar con una información unificada de todas las actuaciones relacionadas con la RS del Servicio de Formación Continua, desde el Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización se ha impulsado la elaboración de la tercera “*Memoria de Responsabilidad Social del Servicio de Formación Continua*”, siguiendo las directrices Guía G4 de *Global Reporting Initiative* (GRI).

En ella se ha tratado de recoger toda la información relevante sobre el rendimiento del SFC en los ámbitos económico, social y ambiental durante los años naturales 2014/2015/2016.

Para recopilar la información necesaria en la elaboración de la presente Memoria, hemos mantenido un diálogo con personas pertenecientes a los grupos de interés internos de la Universidad como con personas ajenas a la institución.

La consecución de los objetivos planteados en este informe ayudará a estar más alineados con las necesidades de las personas y de las empresas, en definitiva, de la sociedad, basando nuestra estrategia en los siguientes puntos:

- ✓ Promover entre los/as profesores/as participantes en los programas de formación para el empleo, personal de administración y servicios de apoyo a dichos programas y alumnos/as participantes en los mismos, el sentido de la Responsabilidad Social.
- ✓ Mejorar los canales de diálogo con las personas que integran los Órganos de Gobierno de la Universidad, el personal del Servicio de Formación Continua y los Grupos de Interés involucrados.
- ✓ Educar en buenas prácticas, mediante el ejemplo de la gestión diaria del Servicio, a través del cuidado del entorno, la justicia social y la transparencia.
- ✓ Mejorar las competencias profesionales de las personas participantes en los programas formativos, adquiriendo los conocimientos técnicos adecuados y una

conciencia de sostenibilidad que impulse una sociedad más responsable e igualitaria.

- ✓ Fomentar la Responsabilidad Social en nuestro entorno, perteneciendo a diferentes redes que tratan de impulsarla, y transmitiendo nuestros conocimientos a cualquier organización que lo necesite, contribuyendo a la transformación de la sociedad.

Por último, queremos agradecer la ayuda de todas las personas que han participado en el proyecto. Con su esfuerzo tenemos esta tercera *"Memoria de Responsabilidad Social"*.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'JM'.

José Miguel Atienza Riera
Vicerrector de Estrategia Académica e Internacionalización

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

La Universidad Politécnica de Madrid a través de su **Servicio de Formación Continua (SFC) adscrito al Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización**, viene colaborando desde el año 1989 en el desarrollo de programas formativos y acciones de información, orientación y autoempleo dirigidos, prioritariamente, a trabajadores /as ocupados /as por cuenta ajena, autónomos / as y desempleados / as, por la vía de solicitud de subvención por concurrencia competitiva, convenio de colaboración, contrato o licitación pública, con distintas entidades, entre las que cabe citar:

- Servicio Público de Empleo Estatal SPEE / Fundación Tripartita de Formación en el Empleo FTFE/FUNDAE
- Consejerías y Organismos de las Comunidades Autónomas con competencias en materia de formación para el empleo.
- Agentes Sociales
- Corporaciones Locales
- Empresas

La Universidad Politécnica de Madrid forma parte de la red de Centros Públicos de la Comunidad de Madrid, prestando fundamentalmente su Servicio Público en la Educación Superior y la Formación Continua, mediante la docencia, el estudio y la investigación, enumerándose entre sus fines:

- a) La creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura.
- c) La preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan la aplicación de conocimientos y métodos científicos y técnicos o de creación artística.
- d) El apoyo científico y técnico al desarrollo social y económico de España y, en particular, de la Comunidad de Madrid
- h) El apoyo y estímulo a la empresa pública y privada en el proceso de actualización e innovación tecnológica.

Los estudios de formación continua o formación para el empleo son las enseñanzas que, dentro de la normativa vigente, lleva a cabo la Universidad Politécnica de Madrid por medio de sus Escuelas, Facultad, Departamentos, Institutos y Centros de Investigación, con el fin de facilitar una formación específica o una especialización a los/as trabajadores/as, prioritariamente de la Comunidad de Madrid, con el fin de garantizar:

“una mejora en la cualificación profesional de las personas acorde con los requerimientos de las empresas y los cambios y mutaciones de los procesos productivos”

Para el desarrollo de la actividad formativa, el hecho de formar parte de una Institución Universitaria de Enseñanza Superior y disponer de una plantilla fija docente de catedráticos, profesores y expertos en diferentes áreas de conocimientos científicas, técnicas, organizacionales y de lingüísticas aplicada relacionadas con las Enseñanzas Regladas que imparte, permite al SFC dar una respuesta ágil y de calidad a sus clientes externos.

El Servicio de Formación Continua de la Universidad Politécnica de Madrid tiene definidos su Misión, Visión y Valores:

MISIÓN

Ofrecer programas de Formación para el Empleo (FpE) innovadores, de calidad y socialmente responsables, que permitan mejorar la competitividad de las empresas, principalmente del entorno donde se ubica su actividad y, la adecuación de las competencias profesionales de la población activa tanto ocupada como desempleada, acorde a los requerimientos del tejido productivo y los cambios técnico, tecnológicos y organizativos del sistema productivo.

VISIÓN

Conseguir que el SFC del UPM sea un referente por la capacidad de adaptación a las necesidades de sus principales clientes y grupos de interés, la transparencia en su gestión, la innovación y diversidad de sus propuestas formativas y, la aplicación en su gestión de criterios socialmente responsable, a nivel local, nacional e internacional, como Centro de Formación para el Empleo (FpE)

VALORES

- ✓ La Calidad de sus servicios docentes y administrativos entendida como la satisfacción de las necesidades de los clientes
- ✓ Innovación, adaptación a las necesidades del mercado y de las personas y la mejora continua.
- ✓ La cualificación profesional del personal docente y de administración y servicios de la UPM es la base de nuestro éxito.
- ✓ El liderazgo ejemplar
- ✓ El trabajo en equipo y colaborativo
- ✓ El compromiso con la sociedad y los principios de responsabilidad social que se aplican en el desarrollo de sus programas formativos y de gestión
- ✓ La transparencia como principio clave de información a sus clientes y a la sociedad
- ✓ La orientación a resultados

Con relación a los recursos humanos, la Universidad Politécnica de Madrid dispone para el curso 2016-2017 de una plantilla de 2.963 profesores, funcionarios y contratados, doctores y no doctores, con o sin vinculación permanente a la Universidad y, 1.837 funcionarios y laborales de personal de administración y servicios. Todo el personal está sujeto a los acuerdos para los empleados públicos o convenio colectivo.

Por lo que respecta al Servicio de Formación Continua, su estructura operativa es la siguiente:

Dirección del SFC

Vicerrector / Adjunto / Jefe de Servicio

Gestión de los sistemas de calidad

Responsable de Calidad

Gestión económico-administrativa

Departamento Administración

Gestión de acciones formativas

Departamento Administración

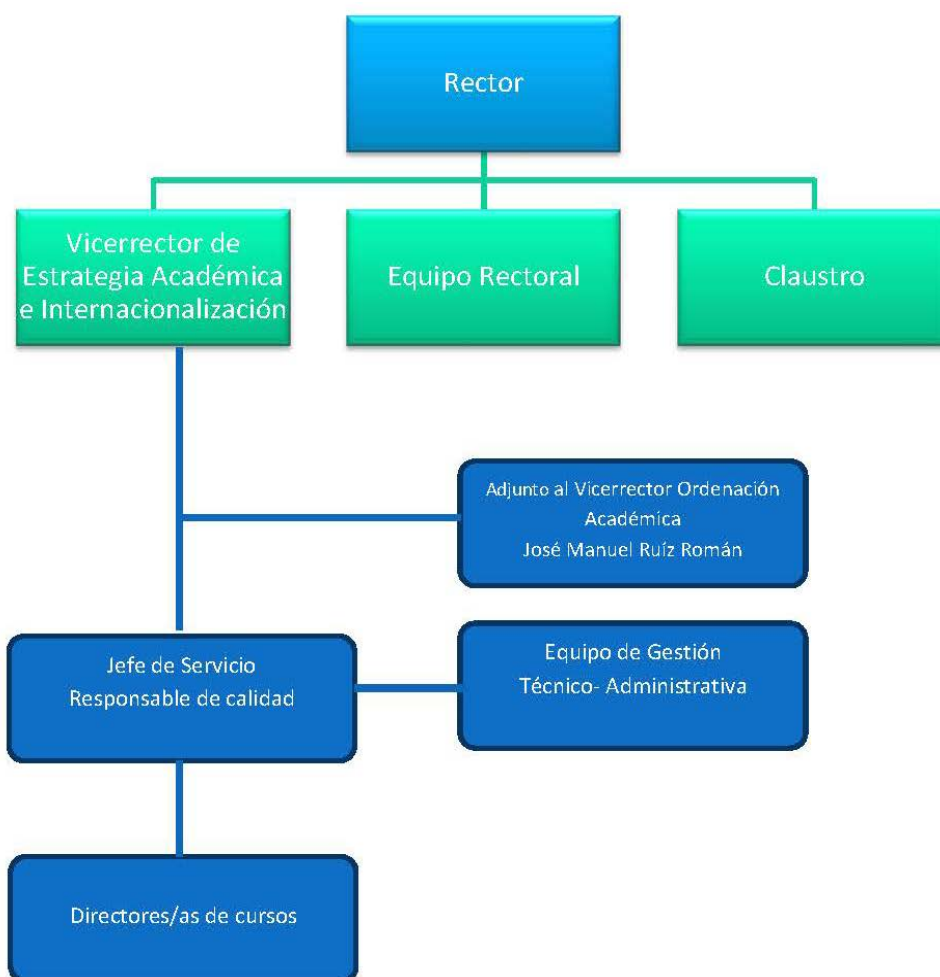
Documentaciones técnicas convocatorias públicas y estudio y validación de propuestas formativas

Equipo de Dirección

Relación con terceros, representación legal y desarrollo normativo

Vicerrector / Jefe de Servicio

Dicha estructura se representa en el siguiente organigrama



El SFC se encuentra dentro de las instalaciones del Rectorado B de la UPM situado en el Pº Juan XXIII, 11 de Madrid. La persona de contacto para cualquier asunto relacionado con esta Memoria será:

Fco Javier Rayo Ortigüela. javier.rayo@upm.es

Jefe de Servicio de Formación Continua. Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización
RECTORADO B – UPM Pº de Juan XXIII, 11 28040 MADRID

La financiación externa por diferentes vías de contratación y adjudicación de subvenciones en el periodo 2000-2016 por un importe bruto de 63.405.268€, distribuidos en: 646.098 horas de formación, 3.555 cursos y con un total de 62.440 alumnos/as

El Servicio de Formación Continua de la U.P.M. cuenta desde el 2008 con una Certificación UNE- ISO 9001: 2008, con el Sello de Excelencia en la Gestión EFQM+400 desde 2011, ambos renovados en 2015, y desde 2016, con una Carta de Servicios verificada por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

A lo largo de estos años, el Servicio de Formación Continua ha ido ampliando y diversificando su campo de acción tanto con los colectivos destinatarios de su oferta formativa, como en el ámbito geográfico y en las modalidades de impartición.

En relación con los colectivos, hasta el año 2001 el 95% de los/as alumnos/as formados/as eran trabajadores/as desempleados/as. A partir de dicho año se amplió a trabajadores/as en activo ocupados/as representando los mismos una media del 32% de los/as alumnos/as formados/as cada año.

En cuanto al ámbito geográfico pasó de ser exclusivamente en la Comunidad de Madrid a todo el territorio Español con la incorporación en la oferta de cursos las modalidades b-learning /e-learning.

Otro aspecto a resaltar que facilita este perfil que estamos haciendo de nuestra organización hace referencia a los programas de **beneficios sociales**.

La Universidad, en ejercicio de las competencias previstas en el artículo 195 de sus Estatutos y previo informe de la Mesa de Acción Social, reglamenta las ayudas sociales a su personal, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias y en la medida que permita la legislación.

Asimismo, se incorporó el Acuerdo General de la Mesa de Universidades de la Comunidad de Madrid sobre Formación, Acción Social, Salud Laboral y Derechos Sindicales, de fecha 26 de abril de 1999, una vez realizadas las adaptaciones necesarias para su aplicación a este colectivo.

La Universidad cuenta con una Unidad de Discapacidad, para el desarrollo de las funciones relacionadas con los principios de accesibilidad universal y diseño para todos en cumplimiento de la legislación vigente y, con una Unidad de Igualdad para favorecer políticas de igualdad de género en el seno de la Universidad.

La **Unidad de Discapacidad** asume, entre otras, las siguientes competencias:

- a) Elaborar, implantar, hacer el seguimiento y evaluar los planes de discapacidad en la Universidad.
- b) Informar y asesorar a los órganos de gobierno de la Universidad en materia de políticas de accesibilidad universal, diseño para todos, no discriminación por discapacidad y promoción de la autonomía personal.
- c) Apoyar la realización de actividades formativas, de I+D+i y divulgativas, con la finalidad de promover los principios de accesibilidad universal, diseño para todos, integración e inclusión en la sociedad.

La **Unidad de Igualdad** asume, entre otras, las siguientes competencias:

- a) Elaborar, implantar, hacer el seguimiento y evaluar los planes de igualdad en la Universidad.
- b) Informar y asesorar a los órganos de gobierno de la Universidad en materia de políticas de igualdad.
- c) Apoyar la realización de estudios con la finalidad de promover la igualdad de género.
- d) Fomentar el conocimiento en la comunidad universitaria del alcance y significado del principio de igualdad mediante la formulación de propuestas de acciones formativas.

Por último, tal vez lo que mejor ayude a definir el perfil del SFC de la UPM sea el rendimiento económico generado por el porcentaje en el saldo de explotación de las actividades formativas realizadas:

CONTRATACIÓN ACTIVIDAD FORMATIVA

| AÑO | CONTRATACIÓN | ALUMNOS | HORAS |
|-------|--------------|---------|--------|
| *2014 | 1.351.161 | 1.567 | 13.975 |
| *2015 | 1.313.382 | 1.595 | 19.505 |
| *2016 | 1.281.396 | 1.113 | 14.030 |

*La Comunidad de Madrid, cliente principal del SFC, estableció para las Convocatorias Públicas por Concurrencia Competitiva de los, limitaciones en la cantidad que se podría adjudicar por entidad jurídica. Esta circunstancia ha supuesto una aminoración de la oferta formativa gestionada por el SFC-UPM a pesar de figurar como entidad mejor valorada en la mayoría de las propuestas formativas presentadas y, en consecuencia, perjudicando notablemente la posibilidad de realizar formación gratuita a personas con un perfil académico superior y con necesidades de actualización y mejora de sus competencias, al principal grupo de interés: los/as alumnos/as.

PORCENTAJES MEDIOS POR CONCEPTOS DE GASTOS Y SALDO DE EXPLOTACIÓN

| | Docencia | Gestión acciones formativas | Material didáctico, fungible y viajes formativo | Seguro alumnos | Comunicación | Auditorías externa y Certifica. calidad | Plataformas y Adaptación de contenidos | Inversiones | Saldos explotación |
|------------|----------|-----------------------------|---|----------------|--------------|---|--|-------------|--------------------|
| 100 | 62,0 | 8,0 | 4,0 | 0,5 | 0,5 | 1,0 | 1,0 | 3,0 | 20,0 |

Con respecto a los impactos económicos indirectos más significativos relacionados con los programas formativos gestionados a través del Servicio de Formación Continua del Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización de la UPM, éstos vienen determinados por la mejora de la ocupabilidad en la personas que participan en los mismos como desempleadas, nivel de inserción laboral de las personas formadas, por la mejora en las competencias profesionales de las personas que participan como trabajadores ocupados y, en el rendimiento y mejora de la productividad de las empresas y organizaciones donde desarrollan su actividad profesional, por el impacto de la formación recibida en las organizaciones y empresas donde prestas sus servicios laborales.

PARAMETROS DE LA MEMORIA

Perfil y cobertura de la Memoria

Presentamos la tercera Memoria de Responsabilidad Social (RS) que elabora el Servicio de Formación Continua (SFC) de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) cuya vigencia será **desde abril 2017 hasta mayo 2019**.

Antes de continuar, queremos expresar nuestra voluntad de continuar elaborando memorias de RSE **cada dos años**.

Los orígenes de por qué decidimos elaborar una Memoria de RS datan del año 2008, como figuraba en la declaración de la máxima responsable, cuando el SFC decidió aplicar un modelo de gestión basado en los principios que sustentan el Modelo EFQM. El recorrer este camino de la mejora continua nos llevó a obtener el Sello de Excelencia en la Gestión EFQM +400 puntos en 2011 y la Carta de Servicios verificada por la Comunidad de Madrid en 2016. El **avance** en el conocimiento y práctica del Modelo de Excelencia **EFQM** ha desembocado en el **desarrollo de la RS** como algo natural, puesto que **la excelencia la integra entre sus propuestas**.

La esencia de las organizaciones responsables o sostenibles es la capacidad de respuesta a los efectos que sus actividades pueden tener en sus diferentes grupos de interés (G.I.).

En este sentido, consideramos que una organización es socialmente responsable cuando sus acciones están plenamente orientadas a la satisfacción, de manera sostenible, de las necesidades y expectativas de sus miembros, la sociedad y de quienes se benefician directamente de su actuación.

Para la elaboración de la Memoria nos hemos atendido a los principios señalados por *Global Reporting Initiative (GRI G4)* que, básicamente, establecen que se deben identificar los aspectos más importantes para los G.I. de la organización y evaluar su estado en base a indicadores.

Antes de explicar la metodología utilizada en la elaboración de la Memoria, vamos a explicar las características organizativas del SFC de la UPM.

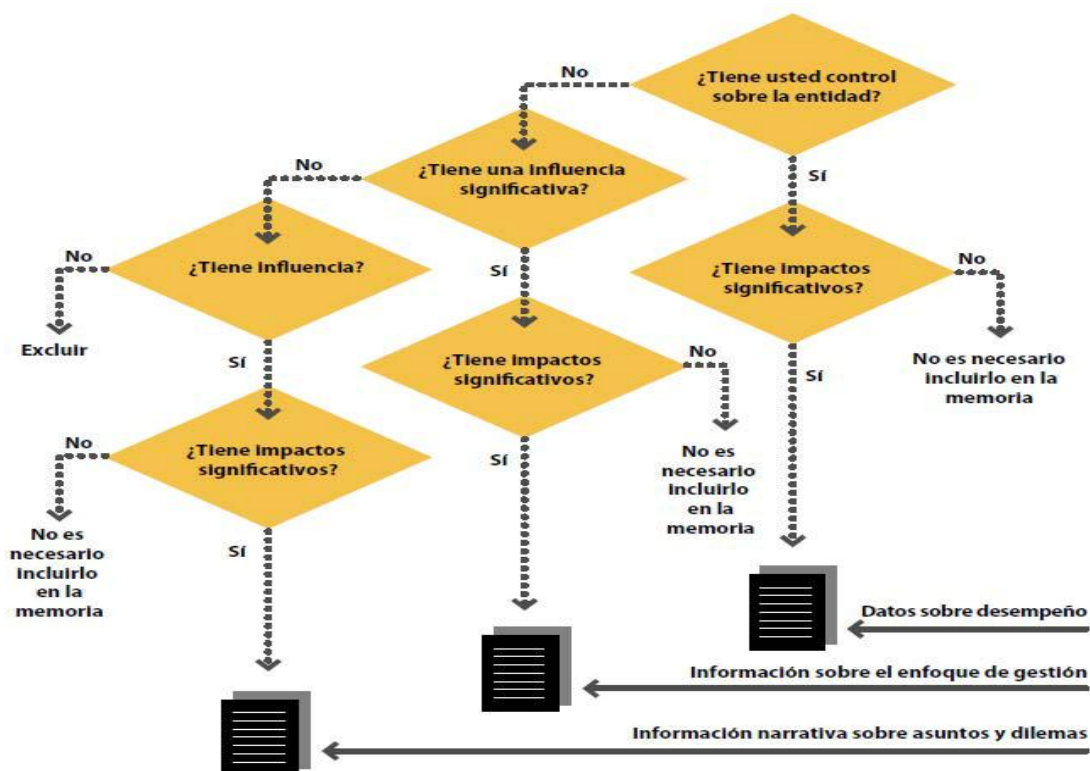
El SFC cuenta para el desarrollo de sus actividades con las infraestructuras y equipamientos de sus 16 Escuelas, 1 Facultad y 6 Institutos distribuidas en diferentes zonas del Municipio de Madrid y de Boadilla del Monte.



Centros UPM donde se imparten las acciones formativas gestionadas por el SFC.

Debido a las peculiaridades del Servicio compuesto como venimos exponiendo, por un lado, de un equipo responsable de la gestión de los procesos administrativos que dependen directamente del SFC y, por otro, de las Escuelas, Facultad e Institutos con sus propios órganos de gobierno, y en aplicación del árbol de decisiones que propone GRI para determinar la cobertura de la Memoria, hemos concluido que dado que los responsables del SFC no tienen control sobre los citados centros docentes, que sin embargo éstos sí tienen una influencia significativa y también son significativos sus impactos, vamos a informar sobre los enfoques de gestión.

Orientaciones sobre la cobertura



Proceso de definición del contenido

Como ya explicamos en nuestra primera Memoria partimos de una primera identificación y segmentación exhaustiva de los G.I. fruto del trabajo de reflexión que supuso la primera (y sucesivas) autoevaluación siguiendo el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión.

A partir de dicha identificación, se procedió a clasificar a los G.I. enumerados en función del “interés” y “poder”, utilizando para ello la matriz de “interés/poder”.

En esa primera Memoria de RSC, se explicaba por qué optamos por dicha matriz y cuál fue la metodología seguida para la elaboración de dicha matriz de “interés/poder”.

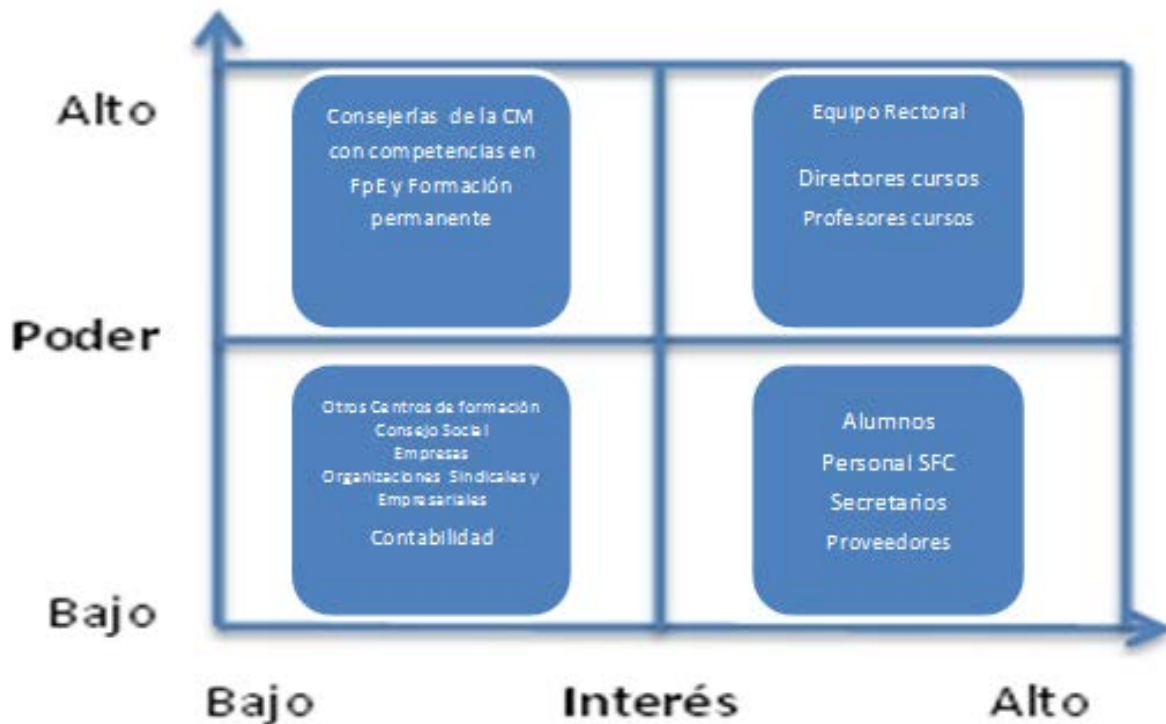
Asimismo, argumentábamos cuáles eran las principales utilidades de dicha matriz:

- 1) definir las estrategias a mantener con cada uno de los G.I. y a partir de ella definir qué tipo de relaciones y diálogo mantenemos con ellos, y
- 2) a partir de esta priorización, ayudarnos a definir los temas que vamos a incluir en la memoria RSE.

Esta metodología que nos sigue pareciendo muy adecuada a los fines que perseguimos la hemos seguido utilizando en la elaboración de esta Memoria, por lo que si algún lector quiere más detalles de dicha matriz de “interés/poder” le remitimos a la primera Memoria de RSC del SFC de la Universidad Politécnica de Madrid.

Aquí simplemente nos limitamos a presentar la matriz citada, que mantiene la misma estructuración de los G.I. una vez revisada tras los ejercicios a los que se refiere la Memoria 2014/2015/2016.

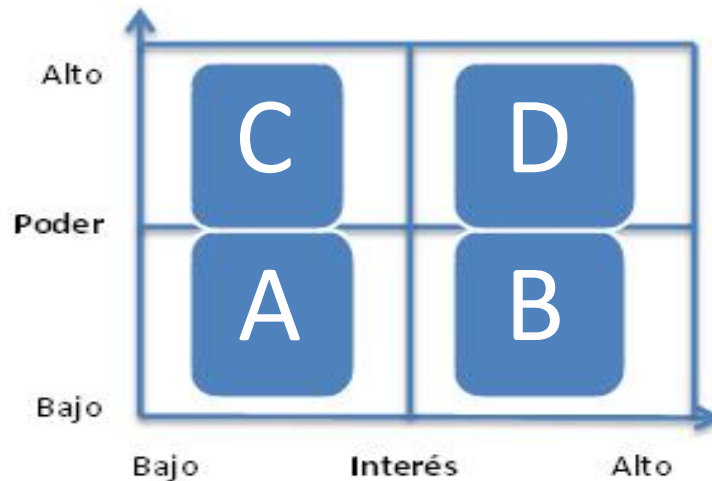
Matriz Interés /Poder del SFC



Decidimos utilizar la matriz "interés/poder" por considerar que es una útil herramienta analítica, tanto para valorar la facilidad o dificultad de aplicar determinadas estrategias, como para planificar la dimensión política de un proyecto. Es evidente que la aceptabilidad de las estrategias para cada **actor clave** debe ser una de las principales cuestiones a tener en cuenta cuando se formulan y valoran nuevas estrategias.

La citada matriz utiliza dos criterios para establecer el orden de prioridades de los G.I. Por un lado, el nivel de poder y, por otro, el nivel de interés o disposición a participar, que hemos considerado que son dos buenos puntos de partida. A partir de aquí se construye una matriz de doble entrada donde los ejes son el nivel de poder y el nivel de interés. Estableciendo, cuatro categorías.

Matriz Interés /Poder



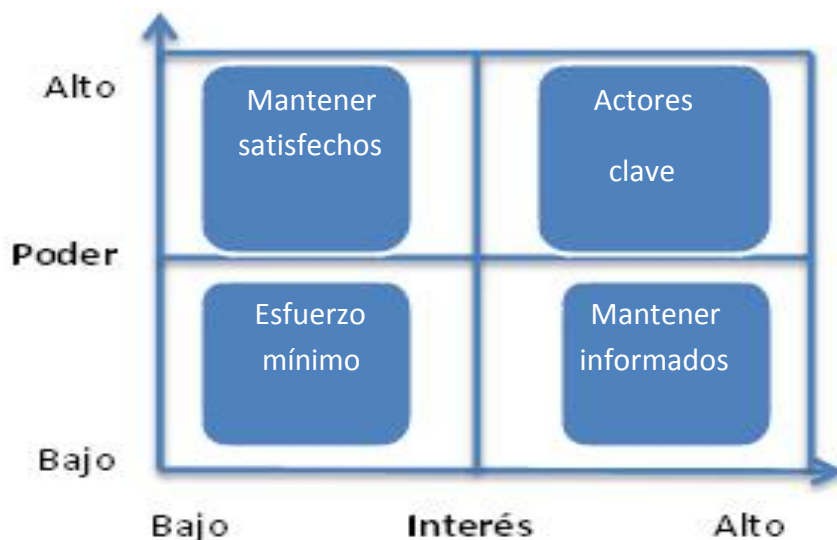
Los G. I. ubicados en el cuadrante A) sólo requieren de **esfuerzos y seguimiento mínimos**. Los situados en el cuadrante B) deben **mantenérseles informados**, pues pueden ser importantes para influenciar a los GI más poderosos.

Los del grupo C) son poderosos pero su nivel de interés en las estrategias de la empresa es bajo. Generalmente son pasivos, pero, en función de ciertos acontecimientos, pueden emerger repentinamente moviéndose al grupo D). Debe **mantenérseles satisfechos**.

Por último, los del grupo D) son poderosos y altamente interesados en las estrategias de la empresa, es importante su papel en la aceptación de las estrategias, su papel de **actores clave** debe ser considerado como importante en la definición de nuevas estrategias.

Lo que gráficamente se representaría así en la matriz, explicando lo que significa la clasificación de G. I. que hemos presentado en la primera matriz.

Matriz Interés /Poder



En esta tercera Memoria de RS, también hemos intentado involucrar a los grupos de interés internos. Así, los aspectos que se muestran en el informe han sido elegidos mediante la información recogida a través de diferentes dinámicas, encuestas, etc.

| Canales de información sobre los grupos de interés del SFC | |
|--|---|
| Alumnos/as | <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas en diversos momentos - Plazas ofertadas / Solicitudes recibidas por acción formativa - Sesiones informativas realizadas previas al proceso de selección |
| Personal implicado en actividades formativas | <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas - Recogida de propuestas de acciones formativas |
| Entidades | <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones y asistencia a conferencias, congresos y foros - Recepción y análisis de convocatorias públicas |
| Personal del SFC | <ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas individualizadas. Encuestas de satisfacción - Reuniones periódicas. Conversaciones informales |
| Equipo Rectoral | <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas / Comisiones paritarias formación permanente |
| Otros centros | <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones con otros centros formativos - Recogida de información pública |
| Sociedad | <ul style="list-style-type: none"> - Consultas realizadas - Demanda formativa - Compromisos de la Carta de Servicios |

También en esa primera Memoria de RSC, exponíamos, la metodología seguida para definir los temas a incluir en la Memoria que, básicamente, consistió en una metodología similar a la seguida para priorizar los G.I. Nos referimos a la matriz de temas relevantes. Que en esta edición mantiene, prácticamente, la misma estructuración de los temas relevantes.

”.

MATRIZ ASUNTOS RELEVANTES



En este punto, igual que hemos señalada con respecto a la metodología seguida para elaborar dicha matriz, remitimos a los lectores interesados a la primera Memoria de RS del SFC de la UPM.

GOBIERNO Y COMPROMISOS EXTERNOS

La Universidad Politécnica de Madrid es una Universidad Pública y goza de las prerrogativas que le corresponden como tal entidad de derecho público con vinculación administrativa a la Comunidad de Madrid, en la que ejerce sus competencias en los términos de la legislación estatal sobre régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. En el desempeño de sus actividades, basa su gestión en los criterios de responsabilidad, publicidad, transparencia y participación, respeta, en el marco de la Constitución Española, todos los derechos, libertades e intereses legítimos de quienes dan o reciben sus servicios. Busca para ellos la máxima calidad y una óptima prestación, y aplica con carácter general los principios de legalidad, de eficacia, de diaphanidad y de accesibilidad universal para todos/as, y, de modo particular, para su personal, igualdad, mérito y capacidad en su selección, evaluación y promoción profesional, y los de eficiencia en su actuación.

La Ley Orgánica de Universidades define los aspectos en que las instituciones a que afecta deben adaptarse a ella y desarrollarla, regulando sus competencias a través de sus respectivos estatutos, cuyos procedimientos de elaboración y aprobación también establece. Por ello, en ejercicio de su autonomía y con la conformidad del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, la Universidad Politécnica de Madrid se dota de sus propios Estatutos (Decreto 74/2010, de 21 de octubre).

Órganos de gobierno y representación

1. Los órganos de gobierno y representación de la Universidad Politécnica de Madrid son:

a) Generales

- Colegiados:

1. Claustro Universitario
2. Consejo de Gobierno
3. Consejo Social

- Unipersonales:

1. Rector
2. Vicerrectores
3. Secretario General
4. Gerente
5. Adjuntos a los Vicerrectores
6. Otros cargos propuestos directamente por el Rector

b) Escuelas y Facultad

- Colegiados:

1. Junta de Escuela o Facultad
2. Comisión de Gobierno

- Unipersonales:

1. Director / Decano
2. Subdirectores
3. Secretario
4. Adjuntos a la Dirección

c) Departamentos:

- Colegiados:

1. Junta de Escuela o Facultad
2. Comisión de Gobierno

Unipersonales:

1. Director / Decano
2. Subdirector
3. Secretario

En la memoria de creación queda definidos los órganos de gobierno y representación colegiados y unipersonales de acuerdo con las disposiciones de los Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid.

El Consejo Social como órgano de participación de las instituciones sociales en la vida universitaria, debe fomentar, tal y como indica la Ley de Consejos Sociales de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid, la vinculación de los ámbitos culturales, científicos, profesionales, empresariales y financieros con el quehacer universitario, debiendo contribuir, a su vez, a abrir la Universidad hacia dichos sectores y hacia la sociedad en su conjunto.

En cumplimiento de tal cometido, y desde su papel de equilibrio entre posiciones que pudieran parecer contrapuestas como son la autonomía universitaria y el control externo ejercido por las instituciones que representan a la sociedad, los Consejos Sociales llevan a cabo iniciativas y actividades que contribuyen a la comunicación de la Universidad con la Sociedad, potenciando su presencia activa en ella. La difusión de tales actividades e iniciativas y de sus resultados constituye obligación de todo Consejo Social.

El Rector es la máxima autoridad académica de la Universidad Politécnica de Madrid y ostenta su representación. Ejerce la dirección, gobierno y gestión de la misma, desarrolla las líneas de actuación aprobadas por los órganos colegiados y de control correspondientes y ejecuta sus acuerdos.

Es elegido por la comunidad universitaria, mediante elección directa y sufragio universal libre y secreto, entre funcionarios en activo, del cuerpo de Catedráticos de Universidad, que presten servicios en la Universidad Politécnica de Madrid. Es nombrado por el órgano correspondiente de la Comunidad de Madrid, teniendo el mandato una duración de 4 años.

Como acabamos de exponer los órganos colegiados y de control de la Universidad Politécnica de Madrid son:

Claustro Universitario, Art. 39 Estatutos UPM, es el máximo órgano de representación de la comunidad universitaria, al que corresponde supervisar la gestión de la Universidad Politécnica de Madrid y definir las líneas generales de actuación en los distintos ámbitos de la vida universitaria.

El Consejo de Gobierno, Art. 44 Estatutos UPM propone las líneas estratégicas y programáticas de la misma, así como las directrices y procedimientos para su aplicación, en los ámbitos de organización de las enseñanzas, investigación, recursos humanos y económicos y elaboración de los presupuestos, y ejerce las funciones previstas en la legislación vigente y las que establezcan sus Estatutos.

El Consejo Social, como se indicado anteriormente, se configura como un órgano básico en el funcionamiento de la Universidad a la que pertenece, al constituir el principal cauce a través del cual la Sociedad participa en la toma de decisiones y en el control del cumplimiento de los objetivos y fines que la legislación le atribuye. Asimismo, el Consejo Social reúne un conjunto de funciones decisorias de gran relieve, en virtud de las cuáles debe pronunciarse, con plenos efectos jurídicos, respecto a los principales temas económico-financieros y de carácter académico que afectan al funcionamiento de la Universidad.

El control económico y financiero

En las Universidades Públicas, la gran variedad de vías de financiación de fondos públicos, comunitarios, estatales, autonómicos, locales, y fondos privados, da lugar a una diversidad de organismos con competencias de control externo, que coexisten con el control interno de cada organización. Incluso es significativa la coincidencia cada vez más habitual de actividades de control financiero de órganos de control externo de distintas procedencias, sobre subvenciones cofinanciadas por diversos entes.

Los Estatutos de las Universidades establecen normas sobre el **control económico y financiero**, cuando, en el artículo 198 de los Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid, establece que asegurará el control interno de sus ingresos y gastos, organizando sus cuentas según los principios establecidos para el sector público y, en particular, el Plan General Contable de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de la normativa que la Comunidad de Madrid establezca para las universidades.

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE 13/04/2007) en el Título XI «Del Presupuesto y Gasto Público Régimen Económico y Financiero de las Universidades Públicas», regula en el artículo 79 el principio de autonomía económica y financiera y dispone que se garantizarán los recursos necesarios para un funcionamiento básico de calidad, y en el artículo 82 se remite a las Comunidades Autónomas en lo relativo al control de las inversiones, gastos e ingresos mediante técnicas de auditoría, bajo la supervisión de los Consejos Sociales.

La Universidad Politécnica de Madrid, creada por Decreto 494/1971 de 11 de marzo, tal y como establece el artículo 2.1 de la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, está dotada de personalidad jurídica y desarrolla sus funciones en régimen de autonomía que, como indica el artículo 2.2. de dicha Ley, comprende entre otros aspectos, la elaboración, aprobación y gestión de sus presupuestos, cuestión ésta que viene recogida en los vigentes Estatutos de la Universidad.

En el desempeño económico, la Universidad Politécnica de Madrid referencia en su **artículo 193** de sus Estatutos la ejecución y liquidación de su presupuesto:

- La ejecución supone que la gestión económica y financiera se desarrollará reglamentariamente y se concretará en las fases que comprenden el proceso del gasto: autorización, disposición, reconocimiento de la obligación y pago.
- La liquidación supone la rendición de cuentas de la Universidad Politécnica de Madrid ante el órgano de fiscalización de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio del Tribunal de Cuentas. A estos efectos se enviará al Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid la liquidación del presupuesto y el resto de documentos que constituyan las cuentas anuales en los plazos establecidos en la normativa vigente.

Compromisos con iniciativas externas

Con respecto a los compromisos de la UPM con iniciativas externas decir que la Universidad Politécnica de Madrid, en su **Art.113** de los Estatutos señala que, contribuirá al desarrollo cultural, social y económico de la sociedad, y procurará la mayor proyección de sus actividades. Para ello, a iniciativa propia o en colaboración con entidades públicas o privadas, promoverá la difusión de la ciencia, la cultura y el arte, entre otros, por los siguientes medios:

- a) Los acuerdos o convenios de carácter general, convenios-marco y los que desarrollan estos.
- b) La extensión universitaria.

La **estrategia en Cooperación al Desarrollo de la UPM**, aprobada por su Consejo de Gobierno en un documento de julio de 2005, se orienta a generalizar el compromiso ante los problemas del subdesarrollo como parte de la misión de la Universidad, y como parte de la reflexión y la actividad universitaria habitual de sus Centros, Unidades y Grupos de Actividades:

- Convocatoria anual de subvención de proyectos de cooperación y solidaridad.
- Apoyo a programas de voluntariado entre los que destaca el programa de Proyectos de Fin de Carrera para el Desarrollo, con más de 35 proyectos/año realizados de hasta seis meses en los países objeto del proyecto.
- Apoyo al voluntariado universitario en proyectos de cooperación, mediante ayudas de viaje a estudiantes o al personal universitario participante.
- Alianzas con ONGD, en apoyo a acciones de cooperación, de educación para el desarrollo y sensibilización emprendidas sea por las ONGD con implantación universitaria, sea por departamentos o grupos de la Universidad.
- Becas en doctorados orientados a las necesidades del Desarrollo y la Cooperación.
- Apoyo a investigaciones y publicaciones en técnicas apropiadas a las necesidades y recursos del Tercer Mundo.
- Asistencia técnica en la planificación, formulación, ejecución y evaluación de proyectos, programas y estrategias de desarrollo.

La Universidad cuenta con un **Programa de Sensibilización y Acción Voluntaria Universitaria** en los Campamentos de Refugiados Saharauis que consiste en promover el voluntariado internacional universitario como herramienta de aprendizaje y sensibilización de los jóvenes universitarios en el campo de la cooperación al desarrollo, enfocado al apoyo de la realidad del Sahara Occidental.

Así como con un **Programa de Voluntariado Universitario en Universidades Latinoamericanas**. Implica directamente a universidades latinoamericanas y busca contribuir a potenciar y formalizar el voluntariado universitario mediante un programa de envío de estudiantes de las seis universidades públicas madrileñas a proyectos de voluntariado social de universidades de América Latina.

Aspectos retributivos

También queremos en este apartado hacer una referencia a las retribuciones, insistiendo en dos aspectos: no existe ninguna discriminación salarial por causas atribuidas al género de las personas y que el salario es muy superior al salario mínimo interprofesional. Asimismo, subrayar que todos los/as trabajadores/as que conforman el Servicio de Formación Continua se encuentran acogidos a los **Acuerdos sobre las Condiciones de Trabajo del Personal de Administración y Servicios Funcionario de las Universidades Públicas de Madrid**, lo cual incluye que también todos los/as trabajadores/as están representados en los Comités de salud y seguridad establecidos al respecto.

En efecto, en el “II Acuerdo sobre las Condiciones de Trabajo...” podemos encontrar en su Artículo 28 “De conformidad con lo dispuesto en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo”. El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber de las Universidades de protección de los trabajadores a su servicio frente a los riesgos laborales. Los derechos de información, consulta y participación en materia preventiva, paralización de la actividad en caso de riesgos graves e inminentes y vigilancia de su estado de salud, en los términos previstos en la citada Ley, forman parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El porcentaje de representación en los comités de seguridad y salud en el trabajo es el que establece la Ley, contando la Universidad Politécnica de Madrid con un área de Bienestar Social y Salud y un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

En cuanto al personal de administración y servicios nos dice el **Artículo 160 de los Estatutos UPM**, que será retribuido con cargo al presupuesto de la Universidad Politécnica de Madrid. El Consejo de Gobierno

determinará anualmente el régimen retributivo del personal funcionario, en el marco de la legislación y basándose en los acuerdos alcanzados con los órganos de representación.

En las administraciones públicas el salario es el que corresponde al Grupo en el que se encuentre clasificado el Cuerpo o Escala al que pertenezca el funcionario o laboral, en consecuencia, tal y como hemos afirmado más arriba, no existe discriminación salarial por cuestión de género.

Como ya se ha señalado con anterioridad, la Universidad cuenta según el **Artículo 177 de sus Estatutos** con una **Unidad de Igualdad** para el desarrollo de las funciones relacionadas con el principio de igualdad entre mujeres y hombres.

Entidades a las que pertenece

La Universidad Politécnica de Madrid, como Centro Público de Enseñanza Superior, pertenece de manera Institucional su Rector a la CRUMA, Confederación de Rectores Universidades Madrileñas y a la CRUE, Confederación de Rectores Universidades Españolas. Sus Escuelas y Facultad están presentes en todos los Colegios Profesionales y en múltiples Asociaciones Nacionales e Internacionales relacionadas con la Ingeniería, la Arquitectura y la Actividad Física y el Deporte. Forma, junto a la Universidad Complutense de Madrid, el Campus de Excelencia Internacional de Ciudad Universitaria.

El Servicio de Formación Continua de la UPM pertenece al Club de Excelencia en la Gestión

ASPECTOS RELEVANTES

Tras el estudio de materialidad que nos sirvió para poder identificar los temas relevantes a incorporar en la Memoria, decidimos agrupar éstos en tres grandes aspectos:

- Aspectos formativos
- Aspectos sociales
- Aspectos estratégicos

El primero, se centra en aquellos temas a los que se dedica el Servicio, es decir, a la formación para el empleo.

El segundo, se centra en el impacto social que tiene las actividades del SFC.

Y el último, íntimamente relacionado con los dos anteriores, agrupa los temas que estamos abordando de cara al futuro para mejorar los resultados del SFC de la UPM en los dos aspectos anteriores.

Adelantamos los temas que agrupa cada uno de estos tres aspectos relevantes:

- a. Aspectos formativos
 - i. Cursos únicos en Formación para el Empleo (FpE)
 - ii. Calidad de las propuestas formativas
 - iii. Calidad gestión administrativa
- b. Aspectos sociales
 - i. Compromiso social de la UPM con la FpE
 - ii. Compromiso Social con los valores del SFC
 - iii. Valor social de la formación y acreditación del conocimiento UPM
 - iv. Medición del impacto social/ Efecto sobre el empleo de los/as alumnos/as
 - v. Carta de Servicios del SFC

- c. Aspectos estratégicos
 - i. Penetrar en nuevos mercados/ Ampliar y diversificar cartera de clientes
 - ii. Certificaciones calidad
 - iii. Acreditar certificados de profesionalidad
 - iv. Incrementar inversión en infraestructuras y equipos

Estructura de contenidos de la Memoria

| Aspectos formativos | Aspectos sociales | Aspectos estratégicos |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cursos únicos en formación para el empleo(FpE) ▪ Calidad de las propuestas formativas ▪ Calidad gestión administrativa | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso social de la UPM con la FpE ▪ Compromiso Social con los valores del SFC ▪ Valor social de la formación y acreditación del conocimiento UPM ▪ Medición del impacto social/Efecto sobre el empleo ▪ Carta de Servicios. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penetrar en nuevos mercados y ampliar y diversificar cartera de clientes ▪ Certificación calidad ▪ Acreditar certificados de profesionalidad ▪ Incrementar inversión en infraestructuras y equipo |

Para su incorporación en esta memoria, hemos considerado oportuno continuar con la forma de estructurar la información que utilizamos en la primera edición de la Memoria RSC y que, en lo fundamental, es:

- a) Contenido (de qué se trata)
- b) Enfoques de gestión relacionados
- c) Indicadores
- d) Áreas de mejora (a qué nos comprometemos)

Cursos únicos en formación para el empleo (FpE)

Calidad de las propuestas formativas

Calidad gestión administrativa

Introducción.-

Funciones del SFC

Como hemos señalado más arriba, los estudios de formación continua o formación para el empleo (FpE) son las enseñanzas que, dentro de la normativa vigente, lleva a cabo la Universidad Politécnica de Madrid por medio de sus Escuelas, Facultad, Departamentos e Institutos, con el fin de facilitar una formación específica o una especialización a los/as trabajadores/as, prioritariamente de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de garantizar: “una mejora en la cualificación profesional de las personas acorde con los requerimientos de las empresas y los cambios y mutaciones de los procesos productivos”.

En función de lo que acabamos de exponer, las funciones prioritarias del SFC son las siguientes:

- 1. Difusión - información** de los programas que se gestionan desde el Servicio de Formación Continua, con el fin de garantizar la participación del Personal Docente e Investigador de la UPM.
- 2. Recepción, ordenación, validación y tratamiento de los proyectos formativos** recibidos para su presentación al Rector o Vicerrector responsable del Servicio, según convocatoria anual y VºBº de los Directores de Escuela/Facultad y Directores de Departamento donde se referencia la propuesta.
- 3. Análisis y vinculación** de la oferta con las necesidades formativas de los / as trabajadores /as ocupados /as por cuenta ajena, autónomos/as y desempleados / as en los programas de formación para el empleo.
- 4. Difusión, preinscripción y preparación** de los procesos de captación-selección de alumnos/as, cuando así se determine en los programas que se convengan, garantizando la máxima difusión-información/orientación de las acciones con el fin de facilitar la toma de decisiones de los/as candidatos/as.
- 5. Coordinación y gestión técnico-administrativa** de los programas formativos.
- 6. Seguimiento, evaluación y rendimiento** de los programas formativos.

El SFC de la UPM es referencia en la Comunidad de Madrid por 4 elementos específicos que así le reconocen:

- Por las características técnicas y tecnológicas de los programas formativos que desarrolla.
- Por la tipología específica de las especialidades formativas que se imparten y la calidad de su profesorado (el profesorado se considera proveedor de formación y como tal es evaluado y validado de manera continua).
- Por los procedimientos de gestión y aseguramiento de la calidad descritos en nuestro SGC certificado según UNE ISO 9001: 2015.
- Por ser la única Universidad Pública de la Comunidad de Madrid o de las pocas del Estado Español que tiene acreditados certificados de profesionalidad vinculado al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y que participa activamente en programa de FpE

Cursos únicos en Formación para el Empleo (FpE)

Es a partir de este segundo elemento que acabamos de presentar en la introducción a este epígrafe relativo a los aspectos formativos como se puede entender la relevancia de este tema y por qué se incluye en esta Memoria.

Se trata de, tal y como se establecen en las Líneas Estratégicas 2016- 2018, "Diseñar ofertas formativas no concurrentes con otros agentes formativos".

En efecto, queremos señalar que la programación que desarrolla el SFC de la UPM está formada por cursos eminentemente ocupacionales en competencias clave dirigidos a demandantes de empleo, trabajadores/as en activo, ocupados/as por cuenta ajena y autónomos/as de ámbito estatal, autonómico y sectorial, priorizando según la Estrategia Europea del Empleo, el Sistema Nacional de Empleo y las Directrices Comunitarias sobre Empleo y Formación en las siguientes áreas de conocimiento:

- Tecnología de la información
- Tecnología de la comunicación
- Adaptación tecnológica: Plan tecnológico
- Medioambiente, seguridad y salud medioambiental y alimentaria.
- Energías renovables y eficiencia energética.
- Nuevas especializaciones y actualizaciones tecnológicas en los sectores básicos productivos.
- Prevención de riesgos laborales y salud laboral / Ciencias de la Actividad Física y del Deporte

| | Impactos económicos | Impactos medioambientales | Impactos sociales |
|---|--|--|--|
| Positivos | Mayor competitividad y mayor contratación | Incremento de la formación "on line" y su repercusión en el ahorro en consumibles, desplazamientos, etc. | Mejora en la ocupabilidad de las personas. Mejora en la competitividad de las empresas y el entorno productivo. Favorece la información y orientación socio-laboral. |
| Negativos | Riesgos de variaciones en las políticas de FpE | | |
| Aspectos (y objetivos) sobre los que actuar | | | |

*En esta tabla se muestran el tipo de impactos que tiene este tema.

Los **enfoques de gestión** relacionados con este tema son:

- Diseño y medición de acciones formativas
- Satisfacción del cliente
- Satisfacción de los/as alumnos/as

Veamos cada uno con mayor detenimiento:

Diseño y medición de acciones formativas

El procedimiento que se sigue para el diseño de las acciones formativas es, de forma muy resumida, el siguiente:

El SFC recibe las propuestas que realizan los/as directores/as de cursos (todas ellas con las validaciones preceptivas por parte de Directores/as de Departamentos y Escuela/ Facultad) y analizan las mismas en base a varios criterios de los que en este punto destacamos tres:

- a. Perfil de alumnos/as y sistema de selección.
- b. Aspectos innovadores y ámbito ocupacional.

c. Necesidades Sociales:

- i. es decir, en función de las necesidades que demanden los distintos Organismos financiadores del proceso de formación se seleccionarán los cursos que tengan relación con dichas materias;
- ii. actualización del conocimiento. Impacto social en las personas y el tejido productivo.

En base a estos criterios, el Servicio diseña el Programa formativo que ofrecerá un mayor nivel de Calidad al Organismo financiador, intentando, en la manera de lo posible, cumplir con el objetivo que hemos señalado al inicio de este punto: "Diseñar ofertas formativas no concurrentes con otros agentes formativos".

Además, el **SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA** del Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización de la U.P.M. elabora y difunde, a través de los/as directores/as del curso, encuestas de inserción laboral de alumnos/as participantes en los programas de formación ocupacional, y analiza el rendimiento de la formación con datos derivados de las mediciones. La metodología de dichas tareas, análisis y seguimiento se hace referencia en los procedimientos PG-SA.10 "*Medición de la satisfacción del cliente*".

Para la evaluación de los resultados del programa, el **SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA** del Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización de la U.P.M. analiza a posteriori sobre la consecución de los objetivos previstos como evaluaciones de rendimiento, de consecuencias, de satisfacción de clientes y, cuyos métodos se referencian en los procedimientos PG-SA.10 "*Medición de la satisfacción del cliente*" y PG-PR.06 "*Desarrollo de actividades formativas*".

Satisfacción del cliente

El S.F.C. clasificará como cliente habitual, aquel que por su nivel de cantidad de formación contratada, sea incluido en el listado anual de clientes para analizar su satisfacción. Estos clientes se clasificarán por su nivel de facturación en tres grupos:

- Los que la facturación año es superior a 50.000€ cuya evaluación se deberá realizar cada año por aplicación del cuestionario 10 CSC.
- Los que la facturación año es superior a 10.000€ pero inferior a 50.000€ cuya evaluación se realizará cada dos años.
- Los que la facturación es inferior a 10.000€ que se realizará a la finalización del servicio de forma telefónicamente sin aplicación del cuestionario 10 CSC pero tomando como referencia el mismo.

El interlocutor con el cliente podrá ser el Vicerrector de Estrategia Académica e Internacionalización o el Jefe del SFC, el cual deberá enviar o elaborar con el cliente el cuestionario de análisis de la satisfacción del cliente 10.CSC, que contendrá los conceptos que desee evaluar y que deben ser puntuados por el cliente. Para elaborar el listado de clientes, el Jefe de Servicio validara que los datos recogidos sobre los mismos son correctos y su clasificación es la adecuada. Si el Organismo, Agente Social y/o Empresa cliente tiene sistema de evaluación de proveedores, les pediremos conocer nuestra puntuación o clasificación pidiéndoles una carta o registro de la misma.

Satisfacción de los/as alumnos / as.

Con la finalidad de tener un balance sobre la calidad y el funcionamiento de los cursos así como de la satisfacción de los/as alumnos/as que han cursado dichos estudios, se realizan las encuestas periódicamente. A su vez, las Instituciones (Consejerías de Empleo de las Comunidades Autónomas y Administraciones Públicas), Agentes Sociales (Fundación Tripartita de Formación en el Empleo / FUNDAE) y Empresas disponen de sus propios indicadores como son las encuestas de evaluación repartidas en las visitas de los evaluadores de dichas Instituciones, Entidades y Empresas o, el modelo normalizado del Servicio Público de Empleo Estatal para los planes de oferta dirigidos prioritariamente a trabajadores/as ocupados/as.

| GRUPO DE INTERÉS ¹ | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|---------------------------------|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|
| | M.P | O | M.P | O | M.P | O | M.P | O | M.P | O |
| Entidades: formación presencial | 7,8 | 7,3 | N/A | 7,8 | 8,11 | 7,5 | N/A | 7,5 | 8,3 | 7,5 |
| Entidades: formación on line | 7,9 | 7,3 | N/A | 7,9 | 8,3 | 7,5 | N/A | 7,5 | N/A | 7,5 |
| Personal del SFC | 9,34 | 7 | N/A | 7 | 9,44 | 7 | N/A | 7 | 9,67 | 7 |
| Directores / as cursos : PDI | 8,7 | 7,0 | N/A | 7,1 | 8,9 | 7,2 | N/A | 7,3 | 8,8 | 7,4 |
| Secretarios//as cursos ; PAS | 8,7 | 7,0 | N/A | 7,2 | 8,9 | 7,2 | N/A | 7,3 | 8,8 | 7,4 |

Medidas de percepción (MP) por grupo de interés y objetivo marcado (O).

*N/A: No aplicada

Con la *encuesta inicial* que los/as alumnos/as cumplimentan el primer día de actividad formativa del curso, se persigue conocer a través de qué medios han tenido conocimiento de los cursos y si la información que se les ofreció fue adecuada y suficiente. Además, se pretende conocer cuáles son las principales razones que les llevaron a participar en los cursos programados por la UPM dentro de los planes de oferta. En el caso de las empresas, planes de demanda, el nivel de conocimiento previo de la propuesta formativa por parte de los/as trabajadores/as participantes de la misma.

| GRUPO DE INTERÉS ² | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|---|------|---|------|---|------|---|------|---|------|---|
| | M.P | O | M.P | O | M.P | O | M.P | O | M.P | O |
| P5.- Información sobre el contenido | 3,21 | 3 | 3,23 | 3 | 3,31 | 3 | 3,35 | 3 | 3,41 | 3 |
| P7 Se adapta a su nivel de conocimiento | 3,25 | 3 | 3,14 | 3 | 3,36 | 3 | 3,46 | 3 | 3,44 | 3 |
| P8 Atención por parte del SFC | 3,53 | 3 | 3,51 | 3 | 3,60 | 3 | 3,60 | 3 | 3,60 | 3 |

Medidas de percepción (MP) por grupo de interés y objetivo marcado (O).

Con la *encuesta final*, la información que se pretende obtener a partir de una serie de variables o indicadores es el valor medio final de satisfacción de los participantes en cada curso.

El cuestionario de satisfacción para los planes de oferta dirigidos prioritariamente a trabajadores/as desempleados/as elaborado por la UPM, consta de 23 preguntas agrupadas en seis bloques que se corresponden con los indicadores que se van a utilizar para calcular el resultado final. Estos bloques son: - valoración del aula, - la documentación, - el profesorado, - el programa, - la dirección y la secretaría, - opinión general. Todo este proceso se encuentra desarrollado en el procedimiento PG-SA.10 "Medición de la satisfacción del cliente". Para la función docente se aplica un cuestionario específico de satisfacción individualizado por formador participante en los cursos presenciales.

Indicadores

| GRUPO DE INTERÉS ² | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|---|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|
| | M.P | O | M.P | O | M.P | O | M.P | O | M.P | O |
| Alumnos/as: valoración global de las acciones formativas presenciales | 3,4 | 3,0 | 3,5 | 3,4 | 3,6 | 3,2 | 3,51 | 3,3 | 3,48 | 3,3 |
| Alumnos/as: valoración global de las acciones formativas on line | 3,2 | 3,0 | 3,4 | 3,2 | 3,4 | 3,2 | 3,4 | 3,3 | N/A | 3,3 |
| Alumnos/as: valoración de la función docente presencial | 3,1 | 3 | 3,15 | 3 | 3,39 | 3,1 | 3,6 | 3,2 | 3,4 | 3,3 |
| Alumnos/as: valoración de la función docente on line | 3,32 | 3 | 3,25 | 3 | 3,44 | 3,1 | 3,47 | 3,2 | N/A | 3 |

Medidas de percepción (MP) por grupo de interés y objetivo marcado (O).

*N/A: No aplicada

¹ Escala de valoración encuestas de satisfacción entidades y empresas 1-10 siendo 10 valoración más positiva

² Escala de valoración encuestas de satisfacción alumnos 1-4 siendo 4 valoración más positiva

| ÁREA FORMATIVA | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|----------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| | Nº plazas | VM | Nº plazas | VM | Nº plazas | VM | Nº plazas | VM | Nº plazas | VM |
| Administración y gestión | 258 | 3,37 | 70 | 3,47 | 150 | 3,35 | 231 | 3,25 | 15 | 3,48 |
| Agraria-alimentaria | 75 | 3,11 | 223 | 3,17 | 0 | - | 49 | 3,34 | 97 | 3,38 |
| Calidad | 85 | 3,25 | 15 | 3,54 | 0 | - | 0 | - | 0 | - |
| Edificación y obra civil | 201 | 3,2 | 332 | 3,34 | 285 | 3,28 | 277 | 3,38 | 20 | 3,15 |
| Electricidad y electrónica | 75 | 3,41 | 15 | 3,72 | 15 | 3,65 | 0 | - | 9 | 3,28 |
| Energía y agua | 270 | 3,11 | 320 | 3,52 | 135 | 3,42 | 65 | 3,45 | 30 | 3,30 |
| Fabricación mecánica | 135 | 3,18 | 0 | - | 0 | - | 0 | - | 15 | 3,25 |
| Imagen y sonido | 120 | 3,29 | 156 | 3,2 | 75 | 3,30 | 65 | 3,16 | 45 | 3,43 |
| Informática y comunicaciones | 604 | 3,33 | 480 | 3,34 | 562 | 3,41 | 601 | 3,34 | 627 | 3,46 |
| Instalación y mantenimiento | 30 | 3,27 | 0 | - | 0 | - | 130 | 3,53 | 18 | 3,1 |
| Lingüística aplicada | 55 | 3,59 | 0 | - | 0 | - | 0 | - | 45 | 3,64 |
| Química | 105 | 3,18 | 0 | - | 0 | - | 0 | - | 12 | 3,15 |
| Seguridad y Medioambiente | 115 | 3,19 | 133 | 3,42 | 135 | 3,38 | 65 | 3,07 | 65 | 3,40 |
| Actividades físicas y deportivas | 0 | - | 0 | - | 210 | 3,23 | 261 | 3,25 | 115 | 3,56 |
| TOTAL | 2.128 | 3,26 | 1.402 | 3,41 | 1.567 | 3,38 | 1.595 | 3,33 | 1.113 | 3,35 |

*Nº de plazas por área formativa y VM satisfacción alumnos

Calidad de las propuestas formativas

En las líneas de introducción a los aspectos formativos hemos señalado que el SFC de la UPM es referencia en la Comunidad de Madrid por 4 elementos, los dos primeros están vinculados al primer tema relevante que hemos expuesto en el epígrafe anterior: *Cursos únicos en Formación para el Empleo (FpE)* fundamentalmente basados en dos aspectos: a) las características técnicas y tecnológicas de los programas formativos que desarrolla y b) la tipología específica de las especialidades formativas que se imparten.

Otro de los elementos clave por el que el SFC de la UPM es considerado como referencia en la Comunidad de Madrid en el ámbito de la FpE es por el tema que presentamos en este epígrafe: la *calidad de las propuestas formativas*.

Bajo esta denominación **se trata de** la apuesta del S.F.C de la U.P.M. por la calidad en el proceso de enseñanza/ aprendizaje.

Y la calidad de este proceso se basa en tres elementos:

- Calidad de la información- orientación de los programas y de la empleabilidad de los mismos.
- Calidad de los métodos, técnicas instrumentales y contenidos del proceso de enseñanza/ aprendizaje
- La cualificación del profesorado (calidad de los equipos docentes) y su compromiso con el aprendizaje de los/as alumnos/as y la aplicabilidad de las competencias y conocimientos adquiridos.

| | Impactos económicos | Impactos medioambientales | Impactos sociales |
|--|---|---------------------------|---|
| Positivos | Incremento de la contratación por generar confianza en los clientes | | Mejora de las competencias profesionales. Impacto en la productividad y rentabilidad de las empresas. |
| Negativos | | | |
| Aspectos (y objetivos) sobre los que actuar | Mejorar los programas formativos para ser más competitivos | | Igualdad Mejora de la ocupabilidad |

*En esta tabla se muestran el tipo de impactos que tiene este tema.

Con respecto a los **enfoques de gestión** que están relacionados con este tema, tenemos:

- Satisfacción de los/as alumnos/as
- Satisfacción de los clientes
- Diseño y medición de los proyectos formativos
- Inserción laboral/consecuencia laboral. Prácticas no laborales en empresas

Como los tres primeros los hemos expuesto al abordar el tema anterior, en este nos vamos a centrar en el cuarto

Inserción laboral/ consecuencia laboral/ prácticas no laborales en empresas

La calidad se puede medir, básicamente, de dos maneras: una es analizando la satisfacción de los clientes (entidades / empresas contratadoras o subvencionadoras) y de los usuarios (los/as alumnos/as) y, la otra, es midiendo sus resultados.

Dado que estamos hablando de FpE, los resultados a medir serán los de la inserción laboral de los/as alumnos/as participantes en los cursos desarrollados por el SFC de la UPM y, las prácticas no laborales realizadas a la finalización de la acción formativa.

El **SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA** del Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización de la U.P.M. lleva a cabo el seguimiento de la inserción de los/as alumnos/as participantes a través de dos fuentes principales de información: a) las bajas por colocación durante el desarrollo del curso y b) la aplicación presencial o telemática de una encuesta a los tres/ seis meses de la finalización de los cursos

Indicadores

Horas de prácticas no laborales en empresas para alumnos demandantes de empleo desempleados /as y porcentaje de inserción laboral a los tres meses de finalización de la formación.

| RESULTADOS EN LA SOCIEDAD | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| Horas programadas prácticas no laborales en empresas ³ | 1.080 | 5.440 ⁴ | 1.080 | 1.480 | 1.280 |
| Porcentaje de inserción laboral sobre alumnos formados en programas de desempleados/as | 34% | 26% | 30% | 28% | 36% |

Calidad de la gestión administrativa

En este primer apartado que hemos denominado “Aspectos formativos” hemos analizado dos temas: la política del SFC de plantear anualmente ofertas no concurrentes con otros agentes formativos fundamentalmente basados en dos aspectos: a) las características técnicas y tecnológicas de los programas formativos que desarrolla y b) la tipología específica de las especialidades formativas que se imparten.

Asimismo, hemos hablado de la calidad en el proceso de enseñanza/aprendizaje.

El tercer elemento clave es el que abordamos en este epígrafe, nos referimos a la calidad de la gestión administrativa.

Se trata de los denominados “procesos de apoyo” o “procesos soporte”. Es decir de aquellos que dan apoyo al “proceso clave”, que es el que se refiere a la actividad esencial y representa la razón de ser del Servicio de Formación Continua (el objeto principal de la actividad), que como se ha explicado más arriba es el proceso de enseñanza/ aprendizaje.

Para la gestión administrativa, el Servicio de Formación Continua dispone de un equipo formado por 7 trabajadores/as- 3 mujeres y 4 hombres- todos/as con contrato indefinido a jornada completa - funcionarios/as de carrera.

El equipo detallado en el párrafo anterior está altamente cualificado para el desempeño de sus competencias profesionales en gestión de procesos administrativos, contando el mismo con una formación reglada que permite potenciar sus capacidades para el desempeño de sus funciones: 3 Titulados/as Grado Superior, 1 Titulada de Grado Medio y 3 Titulados/as de FP II / Bachiller

La medición de indicadores de clima laboral de las personas del SFC se basa principalmente en los siguientes puntos:

³ Calculadas por curso programado y no por el computo de horas de PNL por alumno que las realizan.

⁴ Programa experimental de la CM de formación en especialidades formativas del Catalogo Nacional del SEPE con 500h de PNL en empresas por acción formativa.

- Estabilidad en la plantilla: rotación del personal del SFC
- Promoción del personal del Servicio: cambio de categoría laboral o de responsabilidad del puesto
- Absentismo laboral: porcentaje que representan las ausencias justificadas por enfermedad sobre la jornada año establecida por Convenio
- Formación recibida: relacionada con el desempeño profesional
- Indicadores de satisfacción: encuesta de satisfacción del personal de servicio, clima laboral, y de los clientes externos, medida de percepción sobre la calidad de los servicios prestados

El objetivo marcado durante los últimos años es fomentar la promoción profesional de su personal acorde a la normativa vigente en la función pública, crear una relación de puestos de trabajo que favorezca su reconocimiento, impulsar la formación permanente, disponer de indicadores de calidad en la realización de sus funciones y de satisfacción en cuanto al desempeño de las mismas.

En los últimos años, 6 de las personas del Servicio han promocionado a otro cuerpo o escala administrativa, 4 trabajadores/as han promocionado de nivel y tres a jefatura de negociado como consecuencia de la modificación en la relación de puestos de trabajo del Servicio propuesta por el Equipo de Dirección del mismo.

Dada las características del Servicio y estando comprometidos con la mejora continua y la evaluación del desempeño por objetivos marcados de manera interna y consensuada con el personal del Servicio, se procede periódicamente al análisis del cumplimiento de los mismos de manera colegiada.

Se fomenta dentro del Servicio la carrera horizontal en igualdad de condiciones por género, desvinculada de los cambios de puesto de trabajo y basada en el desarrollo de las competencias y en el rendimiento.

Por último, y en lo que respecta a los programas de formación en prevención de riesgos laborales, **todo el** personal del Servicio de Formación Continua recibió un curso básico de **prevención de riesgos laborales** con una duración de 20h, acorde a la normativa vigente en dicha materia.

La retribución de las personas por categoría y nivel relacionado es igual en hombres que en mujeres.

| Impactos económicos | | Impactos medioambientales | Impactos sociales |
|--|---|---------------------------|--|
| Positivos | No desviación de importes concedidos. Incremento de la confianza del cliente y mejora en la contratación. | | Rentabilidad social del dinero público |
| Negativos | | | |
| Aspectos (y objetivos) sobre los que actuar | | | |

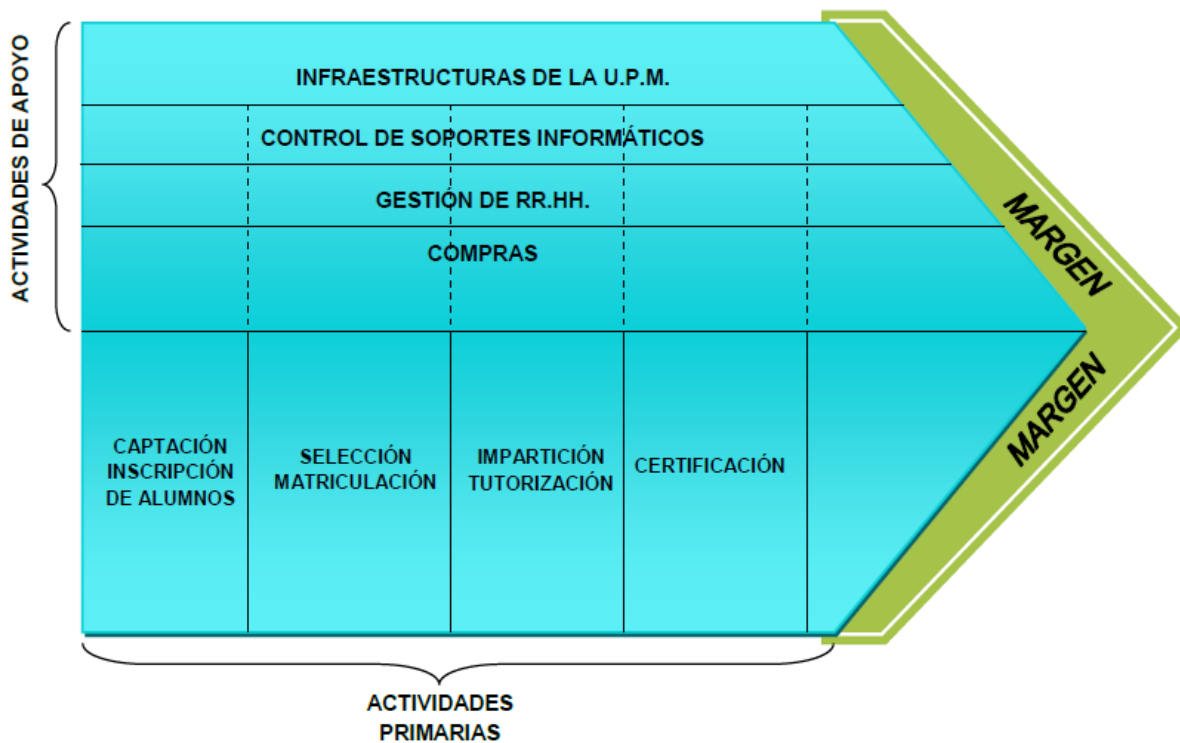
*En esta tabla se muestran el tipo de impactos que tiene este tema.

Con respecto a los **enfoques de gestión** relacionados con este tema, dado que la Satisfacción de los clientes y la Satisfacción de los alumnos ya los hemos abordado en epígrafes anteriores, aquí sólo reflejaremos los que son novedosos:

- Sistema de gestión por procesos (ISO 9001)
- Gestión de sugerencias
- Comunicación con clientes
- Gestión de quejas y reclamaciones
- Gestión económica
- Evaluación de proveedores
- Mejora continua
- Auditorías internas
- Gestión de acciones formativas

Sistema de gestión por procesos (UNE ISO 9001: 2015)

En la actualidad el SFC tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad certificado por AENOR de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015. Esto implica que el SFC tiene definida e implantada la metodología para la identificación, diseño y mejora de todos los procesos del Servicio identificados en el **“Mapa de procesos”**.



De la propia experiencia del SFC y de la información recibida por parte de sus grupos de interés, podemos identificar qué procesos afectan más a la calidad de los cursos PG-MD.12 "*Medición y seguimiento de procesos formativos y análisis de datos*". Dichos procesos son, como hemos visto más arriba, los relacionados con la preparación de los proyectos formativos que recoge el diseño y gestión, los relacionados con el seguimiento y valoración final que identifica oportunidades de mejora, etc. Dichos procesos quedan descritos en los Procedimientos técnicos PT-GAF 00 "*Gestión de acciones formativas*", así como en el PG-SA.10 "*Medición de la satisfacción del cliente*".

En la tarea de identificación y diseño, el SFC cuenta con la colaboración tanto del personal del Servicio, como con el personal docente y secretariado de los cursos. Esto permite consensuar los procesos y analizar el impacto de los mismos en el desarrollo del sistema con facilidad. El SFC tiene certificado el diseño de programas formativos en su alcance de certificación. Todo el proceso de diseño se despliega mediante el procedimiento PG-PR.06 "*Diseño de acciones formativas*".

Gestión de sugerencias

Las sugerencias, al igual que las reclamaciones (como se verá más adelante) pueden ser efectuadas por los clientes /usuarios en cualquier momento utilizando cualquiera de los canales de comunicación del SFC, si bien aquellas son realizadas de forma mayoritaria en las encuestas finales de satisfacción por parte de los/as alumnos/as, y que generan de forma sistemática un informe final que debe ser evaluado por el/la directora/a del curso donde planteará las consecuentes mejoras para futuras ediciones.

Comunicación con clientes

Desde el SFC se mantiene un contacto permanente con todos nuestros grupos de interés y muy particularmente con nuestros principales clientes externos. El Jefe de Servicio mantiene reuniones formales trimestrales con los principales contratantes de las actividades formativas que se gestionan en su Servicio y, una comunicación proactiva permanente a través del teléfono y el correo electrónico para testar sus intereses e inquietudes.

Asimismo, forma o ha formado parte de órganos consultivos de sus clientes externos:

- Vocal Asesor de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid
- Experto del Consejo General de la Formación Profesional
- Consultor externo de programas formativos del Instituto de Formación Empresarial de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid y del Secretario de Formación de un Agente Social
- Experto técnico del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales

Gestión de quejas y reclamaciones

Para el SFC el objetivo fundamental de alinear sus procesos con las necesidades de sus clientes y alcanzar la satisfacción de los mismos, pasa en gran medida por el tratamiento adecuado de reclamaciones y sugerencias de los mismos. El análisis y gestión de las reclamaciones del Cliente sirve para constatar posibles puntos débiles no detectados por el Sistema de Calidad. La persona que detecte/recoja la reclamación del Cliente procederá a informar de la misma al Director del curso en primera instancia, y este a su vez al Jefe de Servicio, procediéndose en su caso a la apertura del pertinente Informe de No Conformidad.

Las reclamaciones se intentarán resolver a nivel de curso, donde el Director de curso junto con el Jefe de Servicio analizarán las reclamaciones presentadas por los alumnos fundamentalmente, procediéndose a comprobar la exactitud y origen de las mismas, abriendo, en su caso, un Informe de No Conformidad y determinando la Acción Correctora a adoptar. Una vez comprobada la resolución de la No Conformidad, el Jefe de Servicio, procede al cierre del Informe de No Conformidad. No obstante, originen o no informe de no conformidad, todas las reclamaciones son debidamente registradas.

Gestión económica

El Servicio de Formación Continua se rige por las normas que se establecen para las Administraciones Públicas en relación con la contabilidad de sus ingresos / gastos y, a las relacionadas con el objeto de la

adjudicación y / o contratación de sus actividades. Asimismo, por la cofinanciación de los fondos de las adjudicaciones / contrataciones que se le otorgan o firman, también a las directrices de elegibilidad de los gastos imputables para cada programa que dicta el Fondo Social Europeo.

En base a dichos requisitos, limitaciones y directrices, el Servicio de Formación Continua planifica la ejecución del gasto y establece el presupuesto por acción formativa, procediendo a su validación por el Vicerrectora de Estrategia Académica e Internacionalización, el Vicerrector de Asuntos Económica y el Gerente.

El Servicio de Formación Continua tiene dos fuentes de ingresos diferenciados por la naturaleza de su origen:

1. Presupuesto ordinario anual de la Universidad Politécnica de Madrid cuya asignación corresponde a los gastos de personal del Servicio (capítulo I), a los gastos corrientes (capítulo II) y a las inversiones (capítulo VI).
2. Ingresos provenientes de la adjudicación / contratación de servicios de formación

El Servicio de Formación Continua lleva a cabo los trámites de gestión ingresos-gastos relacionados con los programas que gestiona a través de la Unidad de Contabilidad de la Vicegerencia Económica de la Universidad, ya que es la Unidad Administrativa de la U.P.M. habilitada para realizar los pagos; diferenciándose dos procesos asociados a:

1. Las personas:

- Atención personalizada a los/as directores/as, secretarios/as y docentes de los cursos en lo referente a la asignación del presupuesto, el control de la tramitación de los pagos y la situación de los mismos.
- Gestión de la base de datos F-Continua por acción formativa para el control, tratamiento y tramitación de los pagos presupuestados por conceptos.
- Gestión de incidencias relacionadas con la tramitación de los pagos.
- Comunicación con los interlocutores externos para la gestión y control de los ingresos-gastos.

2. Los recursos económicos:

- Recepción, verificación y tramitación de los ingresos-gastos.
- Gestión de los documentos contables de ingresos-gastos.
- Análisis y tratamiento de costes directos e indirectos.
- Procesos de justificación de los gastos imputables a las acciones contratadas / adjudicadas.
- Recopilación, tratamiento informático y archivo de los documentos de ingresos-gastos.
- Control presupuestario de los ingresos-gastos
- Resolución de requerimientos e incidencias relacionadas con los ingresos-gastos

Evaluación de proveedores

El **SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA** del Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización de la U.P.M. considera como proveedores críticos de formación a su profesorado, y delega en los/as directores/as de cursos el proceso de selección de sus proveedores de material didáctico, fungible, equipos y servicios formativos.

Para el SFC, su proveedor clave es el profesorado, por ello se ha elaborado una sistemática de evaluación del mismo específica, y que se explica brevemente a continuación. Como criterio general, el **SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA** del Vicerrectorado de de Estrategia Académica e Internacionalización de la U.P.M. selecciona profesorado de dos tipos atendiendo a su relación contractual con la Universidad:

- Profesorado propio de la Universidad Politécnica de Madrid -PDI y Maestros/as de laboratorio-, que ya tiene acreditada su capacidad por el propio sistema Universitario.
- Profesorado colaborador de empresas o de otros Centros Docentes de Enseñanza Superior o de Investigación. En éstos casos habrá que valorar su capacidad en función de uno o más criterios de evaluación de los que se indican a continuación:

Memoria acreditativa de la necesidad del trabajo a realizar, expedida por el Director del curso.

Programa de curso (destacando los módulos que imparte el profesor ajeno a la U.P.M.)

Currículo Vital, Titulación Reglada y experiencia profesional y docente acreditable, en los certificados de profesionalidad.

Fotocopia cotejada del D.N.I. en vigor

Declaración responsable del interesado de no hallarse incurso en ninguno de los supuestos del artículo 20 de la ley de contratos de las Administraciones Públicas.

La contratación de los/as profesores/as colaboradores no funcionarios en otros Organismos e Instituciones, se realiza por la figura de arrendamientos de servicios profesionales docentes no habituales, acorde a la normativa vigente para dicha modalidad contractual.

Mejora continua

Las acciones de cambio en la revisión por la Dirección provocan, con sus decisiones, mejora que se puede evaluar. Se documentan y registran las evidencias de la mejora continua del Sistema de Calidad de la Organización. Para ello, existe un registro de las decisiones acordadas para la mejora continua 14.RDM (o *Registro de Mejora*), donde se llevan a cabo dos acciones:

- Por un lado el análisis de las mejoras propuestas el año anterior para registrar también su cumplimiento.
- Por otro lado la identificación de mejoras propuestas para el año en curso.

Auditorías internas

El SFC dispone de un programa de auditorías internas cuyos objetivos básicos son los siguientes:

- Determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad ha sido adecuadamente implantado y documentado.
- Verificar periódicamente que lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad se está llevando a cabo.
- Identificar cualquier deficiencia, no conformidad o desviación, respecto de lo establecido por el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Verificar la solución de las desviaciones que fueron detectadas, después de la aplicación de las acciones correctivas propuestas.
- Mejorar la eficacia del sistema de gestión y, consecuentemente, los resultados del Servicio

Gestión de acciones formativas

El **SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA** del Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización de la U.P.M. en su tarea de coordinación y gestión administrativa de los programas, elabora un **“Procedimiento de gestión técnico administrativo”** para cursos por programas y modalidad de impartición.

Los temas claves contemplados en los procedimientos son:

1. **Aspectos docentes**, que engloban normas en relación al programa del curso, al equipo docente, al material didáctico y fungible necesario, a la forma de evaluar el aprendizaje, al análisis de consecuencia de los objetivos de aprendizaje y, a diplomas y certificados de asistencia concedidos al alumno.

2. **Programación temporal**, que engloba normas sobre la duración del curso, horarios, calendario y cronograma temporalizado y secuenciado de la actividad docente programada.
3. **Alumnado**, que engloba normas sobre la captación del alumnado, destinatarios (ficha perfil de acceso), selección y criterios aplicados, nº de alumnos/as programados, control de asistencia y derechos y deberes de los/as alumnos/as.
4. **Lugar de impartición**, que engloba normas sobre espacios y equipos formativos.
5. **Asuntos administrativos**, que engloba normas sobre la secretaría del programa y secretaria del curso
6. **Gestión económica**, que engloba normas sobre la distribución del presupuesto por conceptos, tramitación de los pagos y soportes documentales para validar los mismos.
7. **Director/a y secretarios/as de curso**, que engloba normas sobre sus funciones, responsabilidades y competencias.
8. **Normas profesorado**, que engloba normas pedagógicas y sobre el control de asistencia.
9. **Modelo dossier**, que engloba normas sobre aspectos a incluir en el dossier que se entrega al alumnado.

Indicadores

| RECLAMACIONES | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|------------------|------|---|------|---|------|---|------|---|------|---|
| | R | O | R | O | R | O | R | O | R | O |
| Cientes externos | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Cientes internos | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |

Nº de reclamaciones (R) formales recibidas y Objetivo (O) establecido

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|-----------|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| CONTRATACIÓN en euros | 3.221.795 | 1.362.936 | 1.351.161 | 1.313.382 | 1.281.396 |
| Agentes Sociales | 316.334 | 229.114 | 263.477 | 120.277 | 0 |
| Formación para el empleo de oferta Concurrencia Competitiva. CM / SEPE | 2.905.461 | 1.037.286 ⁵ | 880.932 ⁶ | 883.137 ⁸ | 988.544 ⁷ |
| Ayuntamientos | - | 22.400 | 6.400 | 3.400 | 0 ⁸ |
| Empresas | - | 14.760 | 124.000 | 143.796 | 191.500 |
| Matrícula | - | 59.376 | 76.352 | 162.772 | 101.352 |

| RESULTADOS EN LA SOCIEDAD | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|--|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|-------------------|
| | MP | O | MP | O | MP | O | MP | O | MP | O |
| Nº anuncios en medios de comunicación ⁹ | 3 | S/D ¹² | 2 | S/D ¹² | 5 | S/D ¹² | 1 | S/D ¹² | 2 | S/D ¹² |
| Entradas en la URL ¹⁰ www.upm.es/fcontinua | 76.325 | S/D ¹² | 48.543 | 50.000 | 36.351 | 60.000 | 64.013 | 60.000 | 64.238 | 60.000 |

| RESULTADOS CLAVE | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|-----------------|-----------------|
| | Horas | Alum. | Horas | Alum. | Horas | Alum. | Horas | Alum. | Horas | Alum. |
| Presencial | 25.535 | 1.530 | 15.245 | 995 | 11.380 | 1.044 | 18.625 | 13.50 | 5.880 | 1.113 |
| On line | 2.716 | 598 | 2.680 | 407 | 2.595 | 523 | 880 | 245 | 0 ¹¹ | 0 ¹¹ |

⁵ La Comunidad de Madrid - CM / SEPE – estableció que ninguna entidad podría ser adjudicataria de más de 300.000€ por censo. Dado que la UPM está acreditado / inscrito en 5 censos el importe máximo por el que podría ser adjudicatario era de 1,5 millones de euros en la convocatoria por concurrencia competitiva prioritariamente desempleados / as en el año 2013.

⁶ La Comunidad de Madrid - CM / SEPE – estableció que ninguna entidad podría ser adjudicataria de más de 300.000€ por censo con un máximo de 900.000€ para todos los centros inscritos / acreditados de la UPM en la convocatoria por concurrencia competitiva prioritariamente desempleados/as en el año 2014.

⁷ Orden de continua 2015-2016 y desempleados 2016-2017

⁸ No se incluyen los convenios negociados en 2016 para su ejecución en 2017.

⁹ Las entidades contratantes de Servicios Formativos con mayor impacto en la actividad del Servicio (Agentes Sociales y Comunidad de Madrid) determinaron que la captación de alumnos era competencia de ellos por lo que no se podía publicitar en medios de comunicación los cursos adjudicados / contratados

¹⁰ A partir del año 2012 no se contabilizan las entradas a través de la URL www.upm.es,

¹¹ No se incluye el la modalidad on-line el dato de los cursos semi-presenciales

| RESULTADOS EN LAS PERSONAS | 2012 | | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|--|------|-------------------|------|-------------------|------|-------------------|------|-------------------|------|-------------------|
| | MP | O | MP | O | MP | O | MP | O | MP | O |
| Personal SFC :Absentismos laboral | 1% | S/D ¹² | 1% | S/D ¹² | 2% | S/D ¹² | 1% | S/D ¹² | 2% | S/D ¹² |
| Personal SFC :Rotación en la plantilla | 0 | S/D ¹² | 0 | S/D ¹² | 1 | S/D ¹² | 0 | S/D ¹² | 0 | S/D ¹² |
| Personal SFC :Promoción en el Servicio | 3 | S/D ¹² | 0 | S/D ¹² | 0 | S/D ¹² | 0 | S/D ¹² | 0 | S/D ¹² |
| Personal SFC: Media horas de formación por persona | 20 | 10 | 25 | 10 | 10 | 10 | 25 | 15 | 30 | 15 |

ASPECTOS SOCIALES

Compromiso social de la UPM con la FpE

Compromiso social con los valores de del SFC

Valor social de la formación acreditación del conocimiento UPM

Medición del impacto social/Efecto sobre el empleo de los/as alumnos/as Carta de

Servicios del SFC.

Introducción

La Responsabilidad Social de la UPM en sus Estatutos

Como se pueden leer en sus Estatutos la Universidad Politécnica tiene entre sus fines: "El apoyo científico y técnico al desarrollo cultural, social y económico de la sociedad."

Igualmente, en sus Estatutos se señala que:

"La Universidad Politécnica de Madrid basa su gestión en los principios de:

- a) **Responsabilidad**, que se manifiesta en que toda acción u omisión se atribuye a una persona responsable, que lo es ante la propia Universidad, que a su vez **responde ante la sociedad a través de sus órganos de gobierno.**
- b) **Publicidad**, que se manifiesta en la obligatoriedad de hacer públicos todos sus actos ejecutivos en los órganos establecidos, debiendo ser publicados en el Boletín de la Universidad Politécnica de Madrid para no devenir inválidos.
- c) **Transparencia**, que se manifiesta en el acceso público a todo documento o expediente interno de la Universidad, salvo a los declarados confidenciales o secretos por resolución del Rector.
- d) **Participación**, que se manifiesta en la intervención de todos los sectores de la Universidad en su gobierno y administración, de acuerdo con las funciones que les correspondan y con los fines y procedimientos señalados en estos Estatutos.
- e) **Equidad**, que se manifiesta en políticas de igualdad de trato y de oportunidades en las condiciones de trabajo, en los modelos de organización y en los servicios ofrecidos."

¹² S/D: sin datos

Es decir, como se puede apreciar en sus Estatutos, desde sus fines hasta su modelo de gestión la actividad de la Universidad Politécnica de Madrid tiene una orientación clara a la sociedad.

Compromiso social de la UPM con la FpE.

Los Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid establecen que sus principales fines, como Centro de **Educación Superior**, es la prestación de un **servicio público** mediante la docencia, el estudio y la investigación.

La prestación de dicho servicio público en materia de formación continua o FpE, se materializó con la creación en el año 1989 del Servicio de Formación Continua, desarrollándose desde el mismo programas formativos y acciones de información, orientación y autoempleo dirigidos, prioritariamente, a trabajadores/as ocupados/as por cuenta ajena, autónomos/as y desempleados/as, con formación académica de Ingeniería, Arquitectura, Ingeniería Técnica, Arquitectura Técnica, Licenciatura y Diplomatura.

Se trata de, en definitiva, poner en valor el compromiso social de la U.P.M. con la formación permanente de las personas a través de programas de base técnica y tecnológica de calidad, que faciliten su desarrollo personal y profesional, a través de programas públicos de acceso gratuito para los participantes en los cursos.

Por último señalar que, desde 2001, prácticamente es la única Universidad Pública que imparte este tipo de formación en la Comunidad de Madrid y de las pocas que participa de manera continuada en el conjunto del Estado Español en programas subvencionados de FpE.

| | Impactos económicos | Impactos medioambientales | Impactos sociales |
|--|--|---|--|
| Positivos | Captación de recursos económicos de diferentes AA.PP. para la programación de acciones formativas de FpE | Formación transversal en sensibilización medioambiental en todos los programas formativos | Participación en programas dirigidos a colectivos con dificultades en su desarrollo personal y profesional Formación técnica y tecnológica de calidad en programas subvencionados Memoria de la competitividad del tejido industrial |
| Negativos | Dedicación de recursos propios para impartir acciones formativas de FpE | | |
| Aspectos (y objetivos) sobre los que actuar | | Sensibilización medioambiental | Formación de calidad y desarrollo social |

*En esta tabla se muestran el tipo de impactos que tiene este tema.

A continuación señalamos los enfoques de gestión relacionados:

- Responsabilidad de los líderes
- Gestión económica
- Gestión de acciones formativas
- Comunicación con la sociedad

Dado que algunos de estos enfoques ya se han expuesto en otros epígrafes anteriores, en este nos centraremos en:

Responsabilidad de los líderes

El liderazgo en el SFC de la UPM es un liderazgo compartido. En este sentido, se desglosa en dos niveles, un primer nivel donde estarían el Vicerrector de Estrategia Académica e Internacionalización y el Jefe del Servicio de Formación Continua; y un segundo nivel constituido por los/as Directores/as de las acciones formativas.

El Vicerrector de Estrategia Académica e Internacionalización y el Jefe de Servicio son los responsables de la Unidad Administrativa del SFC, de las actuaciones del Servicio y los que participan y canalizan las decisiones del Comité de Dirección que afectan a las estrategias del SFC. Asimismo, realizan las gestiones de personal, bienes, y económica-administrativa del SFC.

En este sentido, son los principales impulsores y responsables de la orientación de la Universidad Politécnica hacia la FpE.

Gestión económica

Más arriba hemos hecho alusión a la gestión económica del SFC de la UPM y a las normas a las que está sujeta y como varían los procesos de ésta en función de que se refieran a personas o recursos económicos.

Asimismo, hemos expuesto que el S. F. C tiene dos fuentes de ingresos diferenciados por la naturaleza de su origen:

1. Presupuesto ordinario anual de la Universidad Politécnica de Madrid cuya asignación corresponde a los gastos de personal del Servicio (capítulo I), a los gastos corrientes (capítulo II) y a las inversiones (capítulo VI).
2. Ingresos provenientes de la adjudicación / contratación de servicios de formación

En este momento queremos hacer hincapié en la segunda vertiente de la gestión económica, nos referimos a la captación de recursos económicos de las diferentes AA.PP. y Entidades con competencias y presupuestos en materia de FpE, sin las cuales sería prácticamente imposible prestar un servicio público en dicha materia totalmente gratuito para los/as alumnos/as participantes en sus acciones formativas.

Cuatro son las modalidades que utiliza el SFC de la UPM para obtener recursos económicos para poder desarrollar su actividad formativa en materia de FpE:

- Subvenciones en concurrencia competitiva
- Convenios de colaboración
- Contratos
- Licitaciones públicas

Las distintas entidades con las que se colabora o se ha colaborado se han indicado en la página 5 de esta Memoria.

Comunicación con la sociedad.

El S.F.C. hace un gran esfuerzo en comunicación con el fin de que su oferta formativa llegue a los colectivos destinatarios, garantizando el acceso a la información y la igualdad de oportunidades para conocer su oferta, los contenidos y perfiles profesionales y académicos de los destinatarios, los momentos, plazos y lugares de presentación de solicitudes y de ejecución de las acciones formativas programadas

En este sentido, hay que señalar que la Comunicación del SFC con la sociedad se realiza básicamente desde la web incorporada en el dominio de la U.P.M, publicidad en prensa nacional, autonómica y local y a través de las oficinas de empleo de los Servicios Públicos.

Indicadores

Como ya se ha comentado anteriormente, desde el año 2001 la participación de las demás universidades públicas de la Comunidad de Madrid en programas de formación para el empleo a través de adjudicación por concurrencia competitiva/contratación/convenios ha sido residual. Como dato relevante del indicador podemos señalar que la U.P.M representaba más del 60% de las acciones formativas adjudicadas y un 70% de las horas formativas contratadas

Compromiso social con los valores del S. F. C.

De lo que se trata en este punto es de analizar el compromiso del personal de la Universidad Politécnica de Madrid con la actividad del Servicio de Formación Continua, es decir, con la FpE.

| | Impactos económicos | Impactos medioambientales | Impactos sociales |
|---|--|---------------------------|---|
| Positivos | Mejora en el rendimiento y productividad Incremento de la retribución de las personas participantes | | |
| Negativos | | | |
| Aspectos (y objetivos) sobre los que actuar | | | Mantener el compromiso del PDI y el PAS con los valores del SFC |

*En esta tabla se muestran el tipo de impactos que tiene este tema.

Los enfoques de gestión concernidos en este tema son:

- Comunicación interna
- Comunicación con directores y secretarios
- Liderazgo

Comunicación interna

La comunicación de forma regular sobre las actividades del SFC a todo el personal de la UPM es una actividad básica a la hora de sensibilizar y motivar a la participación en las actividades del SFC.

Dentro de esta comunicación, e independiente de la que exponemos en el siguiente epígrafe, juega un papel fundamental la **“Memoria de actividades anuales”**, que se difunde ampliamente entre todos los estamentos de la Universidad Politécnica de Madrid.

Comunicación con directores/as y secretarios/as

La comunicación con los/as directores/secretarios de cursos se realiza principalmente por tres canales: comunicaciones escritas por correo interno y electrónico, reuniones de coordinación para analizar los procedimientos y procesos implicados en el desarrollo de las acciones formativas y, comunicaciones telefónicas. El SFC registra y documenta las comunicaciones clave que están vinculadas al “Manual de calidad”.

Indicadores

DATOS ORGANIZATIVOS PARTICIPACIÓN

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nº de profesores que presentan propuestas | 158 | 140 | 133 | 127 | 126 |
| Nº de cursos | 276 | 353 | 337 | 319 | 322 |
| Nº de horas de las propuestas | 58.423 | 80.234 | 75.354 | 70.315 | 64.383 |

DIRECTORES/AS PARTICIPANTES POR GÉNERO

| | DIRECTORES/AS | HOMBRES | MUJERES |
|------|---------------|---------|---------|
| 2012 | 158 | 117 | 41 |
| 2013 | 140 | 106 | 34 |
| 2014 | 133 | 97 | 36 |
| 2015 | 127 | 92 | 35 |
| 2016 | 126 | 93 | 33 |

*Todos/as los/as directores/as de cursos son personal docente e investigador de Universidad

Valor social de la formación y acreditación del conocimiento por la UPM

Se trata de resaltar el valor social que tiene la certificación/hace constar que otorga la U.P.M. a su formación para el empleo y de los consiguientes beneficios que supone para la mejora de la empleabilidad de los/s alumnos/as.

| | Impactos económicos | Impactos medioambientales | Impactos sociales |
|---|---|--|---|
| Positivos | Competitividad y contratación. Valor diferenciador ante los competidores | Incremento de la formación on line y su impacto en el ahorro de consumibles, desplazamientos, etc. | Mejora de la imagen social de la FpE debido a la acreditación de dicha formación por una Universidad Pública de Enseñanza Superior y al valor social de dicha formación |
| Negativos | | | |
| Aspectos (y objetivos) sobre los que actuar | | | |

*En esta tabla se muestran el tipo de impactos que tiene este tema.

Por lo que respecta a los **enfoques de gestión** concernidos en este tema, tenemos:

- Satisfacción alumnos
- Satisfacción clientes
- Inserción laboral/consecuencia laboral

Como los tres enfoques de gestión ya se han expuesto en otros epígrafes anteriores, en este nos limitaremos a una somera explicación centrada en las consecuencias laborales que tienen la formación que imparte el SFC y que acredita la Universidad Politécnica.

En efecto, el prestigio de la UPM como Universidad Pública dedicada a la enseñanza superior, tiene su plasmación en la certificación/hace constar que ésta expide en los cursos de formación para el empleo que gestiona el SFC, lo cual aporta un mayor valor social para los/as alumnos/as, lo que a su vez tiene su plasmación en la mejora de la empleabilidad/ ocupabilidad de los alumnos.

Indicadores

Al no disponer de indicador se vincula el mismo con las áreas de mejora que figuran en los compromisos que figuran en la página 50.

Medición impacto social. Efecto sobre el empleo de los alumnos

Se trata de, en coherencia con la orientación hacia la sociedad que establecen los Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid- tal y como se ha expuesto más arriba-, medir el impacto social de las actuaciones formativas del Servicio de Formación Continua de la U.P. M.

| | Impactos económicos | Impactos medioambientales | Impactos sociales |
|---|---|---------------------------|---|
| Positivos | Fidelización de los/as alumnos/as en su participación en los programas de FpE | | Mejora empleabilidad y estabilidad en el empleo |
| Negativos | | | |
| Aspectos (y objetivos) sobre los que actuar | | | |

En este sentido, los **enfoques de gestión** que conciernen a este tema son:

- Inserción laboral/ consecuencia laboral
- Comunicación con la sociedad
- Medición de acciones formativas

Aunque los tres Enfoques de Gestión ya han sido tratados en otros epígrafes de esta Memoria, en este punto queremos incidir en la inserción laboral/ consecuencia laboral/ prácticas no laborales en empresas.

Inserción laboral/ consecuencia laboral

Como ya hemos expuesto en otros epígrafes de esta Memoria, el parámetro esencial para medir el rendimiento del SFC como medida de la efectividad de la formación para el empleo que imparte, es la consecuencia laboral que tiene dicha formación en sus alumnos/as.

Este indicador se obtiene, durante el curso, por las bajas de alumnos/as por contratación o autoempleo y, a los tres meses, mediante la encuesta de inserción laboral/consecuencia laboral que se remite por e-mail o se solicita su cumplimentación por correo postal o presencialmente.

Para el SFC éste es uno de los resultados clave; ya que responde al enfoque de los programas de formación para el empleo, inserción laboral y mejora de las competencias profesionales de los/as trabajadores/as, y así es percibido por sus clientes.

Indicador

| RESULTADOS EN LA SOCIEDAD | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|------|------|------|------|------|
| Porcentaje de inserción laboral sobre alumnos desempleados /as formados | 34% | 26% | 30% | 28% | 36% |

Carta de servicios

La primera “Carta de Servicios” del Servicio de Formación Continua del Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización de la Universidad Politécnica de Madrid, elaborada en diciembre de 2014, establece una serie de derechos de los usuarios del mismo:

Unos derechos constitucionales y unos derechos que hemos expuesto más arriba en el epígrafe dedicado al gobierno y los compromisos externos (pág. 14) y también en el apartado dedicado a la responsabilidad social de la UPM en sus Estatutos (pág. 33)

Por tanto aquí sólo haremos referencia a los derechos específicos que contempla la Carta de Servicios.

Derechos específicos

De manera específica, las ciudadanas y ciudadanos tienen en su interacción con el Servicio de Formación Continua de la U.P.M. los siguientes derechos relacionados con la solicitud y obtención de información:

- A recibir información de interés general de manera presencial, telefónica, informática o telemática.
- A ser atendidos de manera directa y personalizada.
- A obtener la información de manera eficaz y rápida.
- A una información real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.

Asimismo, son **derechos específicos** de todos los miembros del alumnado del SFC de la Universidad Politécnica de Madrid los siguientes:

Recibir una formación útil y coherente con los objetivos pedagógicos establecidos en cada programa formativo para empleo.

Utilizar las instalaciones, equipamientos y materiales de acuerdo con las normas establecidas y para los fines que las mismas permitan.

Exponer opiniones, sugerencias e iniciativas relacionadas con la actividad formativa a través de los canales establecidos en esta Carta de Servicios.

Recibir acreditación documental de los estudios realizados en el Centro.

En relación con su **participación en las mejoras** de los servicios prestados, los/as ciudadanos/as podrán colaborar mediante:

- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios.

Los/as alumnos/as de los cursos cuentan con dos canales de participación adicionales a través de:

- La expresión de sus opiniones en las encuestas periódicas realizadas por el SFC de la Universidad Politécnica de Madrid. (a)
- La comunicación verbal con cualquier miembro del personal administrativo o docente del SFC de la Universidad Politécnica de Madrid.(b)

(a) Satisfacción de los/ as alumnos / as.

Con la finalidad de tener un balance sobre la calidad y el funcionamiento de los cursos así como de la satisfacción de los/as alumnos/as que participan en nuestros cursos, se realizan encuestas periódicamente. La sistemática seguida para la evaluación se ha expuesto en las páginas 22 y siguientes.

(b) Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

Las sugerencias, al igual que las reclamaciones, pueden ser efectuadas por los clientes /usuarios en cualquier momento utilizando cualquiera de los canales de comunicación del SFC. La sistemática que se sigue para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones han sido expuestas en las páginas 28 y 29 de la presente Memoria.

Se han establecido los siguientes compromisos de calidad

✓ **Información / inscripción de alumnos**

- Difundir toda la información relacionada con las acciones formativas que se gestionan en el SFC a través de la web www.upm.es/fcontinua.
- Actualizar la información de manera periódica facilitando el procesos de información / inscripción a través de su dominio en la web.
- Difundir en la web www.upm.es/fcontinua las acciones formativas adjudicadas al SFC por concurrencia competitiva en el plazo de 72h desde su adjudicación.
- Posibilitar a los usuarios que se comuniquen con el SFC por todos los medios: teléfono, atención personalizada en nuestra sede del SFC Pº Juan XXIII, 11 en horario de 8.00 a 15.00 o a través de correo electrónico formacion.continua@upm.es en cualquier momento.

✓ **Selección/ matriculación**

- Enviar notificaciones personalizadas a los solicitantes de acciones formativas cinco días hábiles antes de iniciarse el curso, a través del correo electrónico institucional del SFC formacion.continua@upm.es o, de manera personalizada telefónicamente a los/as alumnos/as seleccionados/as.

✓ **Impartición/ tutorización**

- Obtener una valoración media de las personas destinatarias de 3,1 en una escala de 0-4, en todas las acciones formativas.
- Obtener una valoración global media 3,2 en una escala de 0-4, en el cuestionario específico de satisfacción para evaluar la función docente.

✓ **Certificación**

- Entregar los diplomas / certificados / haces constar emitidos por la UPM a la finalización de la acción formativas en el plazo de 72h y, en cinco día hábiles cuando se reciban por parte de la administración pública competente de su emisión o, se solicite un duplicado de los mismos por parte de los interesados.

✓ **Compromisos generales**

- Contestar de modo inmediato las consultas, quejas y sugerencias formuladas por un usuario en persona o por teléfono. En los casos que no sea posible dicha inmediatez por necesitar la cuestión de estudio o informe previo, se invitará al usuario a que indique un teléfono o dirección de correo electrónico de contacto para remitir la contestación en el momento que sea viable siendo éste plazo no superior a 10 días naturales.
- Contestar las consultas, quejas y sugerencias recibidas por correo electrónico en un plazo de 72 horas, excepto si requieren informe superior en cuyo caso será de días 10 naturales.
- Mantener el esfuerzo permanente en la mejora de los servicios formativos con especial incidencia en las nuevas tecnologías y en la adecuación de los laboratorios de experimentación.

ASPECTOS ESTRATEGICOS

Penetrar en nuevos mercados y ampliar y diversificar cartera de clientes

Acreditar Certificados de Profesionalidad

Incrementar inversión en infraestructuras y equipos

Introducción

Si entendemos por sostenibilidad establecer las medidas necesarias en el sistema de gestión para garantizar que las actividades emprendidas por la organización tengan continuidad a lo largo del tiempo, parece claro que la sostenibilidad de una organización depende en gran medida de las decisiones estratégicas adoptadas para afrontar el futuro. En este apartado presentamos aquellos temas considerados como estratégicos que tiene incidencia en la sostenibilidad de los resultados de la organización.

Penetrar en nuevos mercados y ampliar y diversificar cartera de clientes

Se trata de exponer las iniciativas que va a desarrollar el S.F.C. para incrementar las contrataciones de servicios formativos ampliando la oferta formativa a trabajadores y empresas. Y más en concreto, como, en los próximos ejercicios se empezará a ofertar formación bajo demanda para empresas.

En el año 2002 se pone en marcha una línea de negocio relacionada con la formación e-learning.

Los motivos por los que se inicia dicha línea de negocio son múltiples. Entre otros podemos apuntar:

- La necesidad de flexibilizar los momentos y tiempos de aprendizaje, la disponibilidad horaria para acudir a una formación presencial
- La necesidad de conciliar la vida laboral y personal con la mejora en las competencias profesionales
- La disponibilidad de oferta formativa en los entornos territoriales donde se desarrolla la actividad laboral o lugar de residencia
- La necesidad de mitigar el impacto económico en las personas y su entorno que suponen los desplazamientos cuando la formación es presencial

El impacto medioambiental indirecto de la formación e-learning se puede concretar en tres aspectos:

- Reducción de los desplazamientos en transporte privado o público
- Reducción de consumo eléctrico, agua y gas
- Reducción de consumibles papel, tonner, etc., por alojar toda la documentación de la acción formativa en la plataforma de tele-enseñanza.

Dado que el volumen de negocio que ha representado la formación e-learning en los cinco últimos años supuso de media un 20% de la actividad, podemos afirmar que ésta línea de negocio disminuye de una manera significativa los impactos ambientales que las actividades formativas producen, cuando las mismas son en la modalidad presencial

En el año 2005 se pone en marcha una acción directa para minorar el consumo de papel, electricidad y tonner que genera la impresión del material didáctico y de apoyo a la docencia en los cursos de la modalidad presencial, con la entrega en soporte pen-drives de la documentación de los cursos . El indicador está directamente relacionado con el ahorro en el gasto para dicho material, aproximadamente un 10% sobre la facturación para dicho concepto en los años anteriores.

| | Impactos económicos | Impactos medioambientales | Impactos sociales |
|---|--|---------------------------|--|
| Positivos | Nuevas contrataciones de servicios formativos | | Ampliar la oferta formativa a los trabajadores/ empresas y a otros territorios |
| Negativos | Gastos/ inversiones para la venta de los servicios formativos | | |
| Aspectos (y objetivos) sobre los que actuar | Formación de demanda a empresas Diversificación territorial de los clientes | | Mejorar las competencias de los trabajadores y la competitividad de las empresas |

*En esta tabla se muestran el tipo de impactos que tiene este tema.

Los enfoques de gestión que, principalmente, están afectados en este tema son:

- DAFO
- Planificación estratégica
- Comunicación a clientes
- Diseño de acciones formativas

Como los dos últimos enfoques de gestión – Comunicación con clientes y Diseño de acciones formativas-ya las hemos expuesto más arriba, en este punto sólo abordaremos los dos primeros.

DAFO

Para la elaboración del Plan Estratégico del SFC, la herramienta de partida es un DAFO que se realiza de dos maneras diferentes. Una primera con la que se obtienen tres gráficos que nos permite bosquejar la situación global del SFC en los próximos tres años y que permite evaluar la situación interna del SFC frente a los retos externos. Y otra segunda, que basándose en una matriz de implicación, nos permite priorizar y establecer los factores críticos de éxito y líneas estratégicas concretas.

Planificación estratégica

La planificación estratégica del SFC se realiza a partir de una reunión inicial entre el Vicerrector de Estrategia Académica e Internacionalización, el Jefe de Servicio y el Responsable de Calidad del SFC, en la que, partiendo de la revisión de la *Misión y Visión* y tras analizar la información procedente de todos los G.I., se procede a establecer las oportunas líneas estratégicas. Todo el proceso de planificación estratégica del SFC se encuentra recogido en el procedimiento PG-PE.16 “Planificación estratégica” y en su “Plan estratégico trienal 2016-2018”

Indicadores

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| CONTRATACIÓN en euros | 3.221.795 | 1.362.936 | 1.351.161 | 1.313.382 | 1.281.396 |
| PRESENCIAL | 2.905.461 | 1.133.822 | 1.087.684 | 1.165.085 | 1.281.396 |
| ON LINE | 316.334 | 229.114 | 263.477 | 148.297 | 0 ¹³ |

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|-----------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| CONTRATACIÓN en euros | 3.221.795 | 1.362.936 | 1.351.161 | 1.313.382 | 1.281.396 |
| Agentes Sociales | 316.334 | 229.114 | 263.477 | 120.277 | 0 |
| Formación para el empleo de oferta Concurrencia Competitiva. CM / SEPE | 2.905.461 | 1.037.286 ¹⁴ | 880.932 ¹⁵ | 883.137 ¹⁵ | 988.544 ¹⁶ |
| Ayuntamientos | - | 22.400 | 6.400 | 3.400 | 0 ¹⁷ |
| Empresas | - | 14.760 | 124.000 | 143.796 | 191.500 |
| Matrícula | - | 59.376 | 76.352 | 162.772 | 101.352 |

Responsabilidades del liderazgo

Desde la Jefatura de Servicio del **SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA** del Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización de la U.P.M. se impulsa el cambio y la mejora continua mediante la implicación y el apoyo de las personas.

Como ayuda en la consecución de los objetivos de mejora del desempeño, se promueve la implicación y el desarrollo del personal:

- Proporcionando formación continua.
- Definiendo responsabilidades y autoridades.
- Facilitando la implicación en la fijación de objetivos y la toma de decisiones.
- Mediante reconocimientos y recompensas.
- Facilitando la comunicación de información abierta y en dos sentidos.
- Revisando continuamente las necesidades de las persona. Creando las condiciones para promover la innovación.
- Asegurando el trabajo en equipo eficaz.
- Comunicando sugerencias y opiniones.

Las responsabilidades de los distintos niveles de liderazgo se encuentran recogidas en el “Manual de calidad del SFC”, y desarrolladas en cada uno de los procedimientos que constituyen el SGC del SFC para cada uno de los procesos que desarrolla.

Formación de personas

La Universidad Politécnica de Madrid propone Planes de Formación anuales en el que se recogen las actividades que pueden realizar el personal para conseguir sus objetivos.

Además del citado Plan de Formación, el Jefe de Servicio promueve, en coherencia con la estrategia de potenciar la formación del personal de administración y servicios adscrito a la unidad y, de los docentes

¹³ No se incluye en la modalidad on-line el dato de los cursos semi-presenciales

¹⁴ La Comunidad de Madrid - CM / SEPE – estableció que ninguna entidad podría ser adjudicataria de más de 300.000€ por censo. Dado que la UPM está acreditado / inscrito en 5 censos el importe máximo por el que podría ser adjudicatario era de 1,5 millones de euros en la convocatoria por concurrencia competitiva prioritariamente desempleados / as en el año 2013.

¹⁵ La Comunidad de Madrid - CM / SEPE – estableció que ninguna entidad podría ser adjudicataria de más de 300.000€ por censo con un máximo de 900.000€ para todos los centros inscritos / acreditados de la UPM en la convocatoria por concurrencia competitiva prioritariamente desempleados/as en el año 2014.

¹⁶ Orden de continua 2015-2016 y desempleados 2016-2017

¹⁷ No se incluyen los convenios negociados en 2016 para su ejecución en 2017.

participantes en las acciones formativas, propuestas formativas específicas basadas en un principio colaborativo de aprendizaje compartido y de mejora en la metodología didáctica.

La formación proporcionada debe evaluarse en términos de expectativas e impacto en la eficacia y eficiencia de la organización como medio para la mejora de futuros planes de formación.

Indicadores

La realización del curso y el número de docentes participantes.

Acreditar Certificados de Profesionalidad

Se trata de de la incorporación al Catálogo de cursos de FpE de la UPM de nuevos Certificados de Profesionalidad cuya regulación y aprobación se realiza por Real Decreto por la Administración Educativa y Laboral competente.

| | Impactos económicos | Impactos medioambientales | Impactos sociales |
|---|--|--|--|
| Positivos | Incremento de ingresos en programas de concurrencia competitiva y otras vías de programación | Formación en sensibilización ambiental | Reconocimiento de competencias profesionales |
| Negativos | Inversiones para mejora de infraestructuras y equipos | | |
| Aspectos objetivos (y sobre los que actuar) | Ampliar el Catálogo de FpE | | |

*En esta tabla se muestran el tipo de impactos que tiene este tema.

Los **enfoques de gestión** relacionados con este tema son:

- Satisfacción de alumnos
- Satisfacción de clientes
- Diseño y medición de acciones formativas
- Inserción laboral/ consecuencias laboral

Todos estos enfoques ya se han abordado a lo largo de esta memoria

Indicadores

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Nº certificados de profesionalidad | 49 | 52 | 60 | 62 | 64 |
| Porcentaje de Escuelas / Facultad | 57% | 67% | 72% | 72% | 78% |

Incrementar inversiones en infraestructuras y equipos

Se trata de, disponer de más y mejores espacios de formación. En parte, por el espíritu de mejora continua que, como se viene reflejando a lo largo de toda la memoria, es una de las constantes en la gestión del SFC de la UPM, y, en parte, como consecuencia del tema anterior, pues en algunos casos hay que mejorar las instalaciones y equipamientos disponibles para poder acreditar más certificados de profesionalidad.

| | Impactos económicos | Impactos medioambientales | Impactos sociales |
|---|---|---------------------------|--|
| Positivos | Convenios de Colaboración para la mejora de equipamientos e instalaciones | | Incremento de la práctica aplicada en las acciones formativas. |
| Negativos | Gasto de la inversión Impacto en el saldo de explotación | | |
| Aspectos objetivos (y sobre los que actuar) | Disponer de más y mejores espacios de formación | | |

Los **enfoques de gestión** relacionados con este tema son:

- Gestión económica
- Mejora continua
- Evaluación de proveedores
- Gestión de recursos
- Compras

Dado que los tres primeros enfoques de gestión ya se han abordado en otros epígrafes de esta memoria, en éste sólo abordaremos los dos últimos.

Compras

El SFC no puede realizar por si mismo gestiones de adquisición de bienes inventariables al estar sometido al régimen establecido por la U.P.M., debiendo elevar propuesta a el Vicerrectora de Estrategia Académica e Internacionalización que a su vez tramitará la propuesta de compra, siguiendo el procedimiento correspondiente a una administración pública. No obstante, se hacen adquisición dentro de cada programa formativo del material didáctico y fungible necesario para la realización del mismo y que se explica en el procedimiento PG-CO.07 "*Realización de Compras*".

Las especificaciones técnicas de compra de equipamientos son elaboradas normalmente a propuesta de los/as directores/as de curso, según las necesidades detectadas por los mismos. El Jefe del Servicio evalúa la propuesta y el gasto que genera la compra y propone, si procede, al Vicerrector Estrategia Académica e Internacionalización y al Vicerrector de Asuntos Económicos la adquisición correspondiente.

Gestión de recursos

El **SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA** del Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización de la U.P.M., como se indicó anteriormente, cuenta con todas las instalaciones docentes de la UPM (aulas, laboratorios, talleres, etc.) lo que le permite tener un potencial clave en su liderazgo como centro de FpE. Para la gestión directa de estos espacios, instalaciones y equipamientos, cuenta con la colaboración de las direcciones de todos los centros que son las que se van a encargar de garantizar la conservación, mantenimiento y disponibilidad de los mismos.

Indicadores

| INVERSIONES EN INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS | | |
|--|---------------|---------------|
| 2014 | 2015 | 2016 |
| 30.400 | 38.200 | 32.400 |

*Financiación directa del SFC que complementa los presupuestos del Capítulo VI de las Escuelas/Facultad

| TABLA REFERENCIAS | |
|--------------------|---|
| AMFE | Análisis Modal de Fallo y Efectos |
| ISO9001-2015 | Sistema de garantía de calidad certificado |
| Memoria EFQM | Sello de Excelencia en la Gestión. Club de Excelencia en la Gestión |
| Carta de Servicios | Compromisos de calidad. Carta de servicios verificada por la Dirección General en los Servicios de la Comunidad de Madrid |
| Plan estratégico | Indicadores del Cuadro de Mando Integral |
| Plan de mejoras | Enfoque hacia la mejora continua |

| COBERTURA DE ASPECTOS MATERIALES | |
|--|---|
| Grupos de Interés | Aspectos Materiales |
| Alumnos/as : G.I. Externo | <p>Cursos únicos en Formación para el Empleo (FpE)</p> <p>Calidad de las propuestas formativas</p> <p>Calidad gestión administrativa</p> <p>Certificaciones calidad</p> <p>Acreditar certificados de profesionalidad</p> <p>Incrementar inversión en infraestructuras y equipos.</p> |
| Personal implicado en actividades formativas : G.I. Interno | <p>Cursos únicos en Formación para el Empleo (FpE)</p> <p>Calidad de las propuestas formativas</p> <p>Calidad gestión administrativa</p> <p>Penetrar en nuevos mercados/ Ampliar y diversificar cartera de clientes</p> <p>Certificaciones calidad</p> <p>Acreditar certificados de profesionalidad</p> <p>Incrementar inversión en infraestructuras y equipos.</p> |
| Clientes : G.I. Externo | <p>Cursos únicos en Formación para el Empleo (FpE)</p> <p>Calidad de las propuestas formativas</p> <p>Calidad gestión administrativa</p> <p>Certificaciones calidad</p> |
| Personal del SFC : G.I. Interno | <p>Calidad gestión administrativa</p> <p>Certificaciones calidad</p> |
| Equipo Rectoral : G.I. Interno | <p>Cursos únicos en Formación para el Empleo (FpE)</p> <p>Calidad de las propuestas formativas</p> <p>Calidad gestión administrativa</p> <p>Penetrar en nuevos mercados/ Ampliar y diversificar cartera de clientes</p> <p>Certificaciones calidad</p> <p>Acreditar certificados de profesionalidad</p> <p>Incrementar inversión en infraestructuras y equipos.</p> |
| Sociedad: G.I. Externo | <p>Compromiso social de la UPM con la FpE</p> <p>Compromiso Social con los valores del SFC</p> <p>Valor social de la formación y acreditación del conocimiento UPM</p> <p>Medición del impacto social/ Efecto sobre el empleo de los/as alumnos/as</p> <p>Carta de Servicios del SFC</p> <p>Certificaciones calidad.</p> |

| BALANCE COMPROMISOS SEGUNDA MEMORIA | |
|---|---|
| Incorporar a la encuesta inicial un ítem que nos permita obtener indicadores sobre la percepción del valor diferenciador de la oferta formativa de formación para el empleo de la UPM | Implantado |
| Que los niveles de satisfacción de los clientes externos alumnos/as no sea inferior a 3 en una escala de 1-4 en cada uno de los bloques temáticos de la estructura de la encuesta por áreas formativas propias de las áreas temáticas de la UPM. | Se realiza el análisis dando como consecuencia que la media por área es superior a 3,10 tanto en formación presencial como <i>on line</i> para todas las áreas consideradas |
| Mantener y actualizar el sistema de gestión por procesos con la certificación UNE ISO 9001:2008 | Renovado el certificado en febrero 2014 y 2015 |
| Dar respuesta a las sugerencias de clientes y usuarios del SFC | Implantado y sistematizado |
| Mantener y actualizar el sistema de gestión mediante evaluaciones según el modelo EFQM con periodicidad bienal | Realizada la autoevaluación en el modelo EFQM en diciembre 2014 |
| Actualización permanente de la información ofrecida a través del dominio web www.upm.es/fcontinua | Implantado y sistematizado |
| Incorporar programas de acompañamiento al emprendimiento en las propuestas formativas | Implantado en el Convenio de Colaboración UPM-SAMSUNG en 2014 |
| Potenciar el asesoramiento técnico gratuito a los/as alumnos/as formados/as hasta tres meses posterior a la finalización de la acción formativa | Implantado en los cursos por matrícula de certificación energética de edificios , en los cursos de especialidades formativas con prácticas no laborales y en los cursos del Convenio de Colaboración UPM-Samsung en 2014 |
| Conseguir la participación en el programa de todas las Escuelas y Facultad con el fin de ampliar las áreas temáticas de la oferta formativa gestionada por el SFC en materias de formación para el empleo | Se reciben propuestas formativas de profesores vinculados al 90% de los Centros UPM |
| Mayor implicación de los equipos docente de la UPM en la fase de asesoría técnica posterior al proceso de enseñanza-aprendizaje | Implantado con la búsqueda de prácticas no laborales en empresa y con el ofrecimiento a los/as alumnos/as formados/as en cursos por Convenio de Colaboración , Contrato y Especialidades formativas del Catálogo SEPE de consultoría técnica en los cuatro meses posteriores a la finalización de cada acción formativa |
| Mejorar la comunicación de las actividades del SFC a toda la comunidad educativa. | En proceso de implantación |
| Incorporar ítem en la encuesta de inserción laboral / consecuencia laboral que permita determinar la percepción de los alumnos sobre el valor diferenciador de la formación recibida y acreditada en la UPM por las empresas y los/as trabajadores/as | Implantado |
| Mejorar el seguimiento de la incidencia de la formación acreditada por la UPM en la mejora de la empleabilidad / ocupabilidad de los/as alumnos/as. | Implantado |
| Aplicar el análisis de consecuencia a los/as alumnos/as formados/as en los planes de oferta en la modalidad de impartición <i>on line</i> ocupados/as | Implantado |

| | |
|--|---|
| Generar alianzas con otras entidades y empresas para favorecer sinergias que permitan penetrar en nuevos mercados nacionales e internacionales | Implantado |
| Poner en marcha el plan de visitas a empresas que permita la firma de acuerdos de formación para el empleo bajo demanda | Se realizó y documentó el plan de visitas 2013 / 2014. |
| Adecuación de la accesibilidad de las plataformas de teleformación de la UPM a los requerimientos de la norma en el apartado accesibilidad | Implantado acorde a los estándares autorizado por Moodle |
| Mejorar la calificación que obtienen los docentes en los cursos <i>on line</i> en el cuestionario final de satisfacción del alumno. | Se realiza el análisis de la mejora en las programaciones 2014, 2015 y 2016 (escala 1-4). 2014 : 3,42 2015. 3,45 2016 : 3,52 |
| Acreditar certificados en el 60% de las Escuelas y Facultad de la UPM | Se han acreditado certificados de profesionalidad en el 78% de las Escuelas / Facultad de la UPM |
| Desarrollar materiales formativos de 20 módulos de los certificados de profesionalidad acreditados, adecuando sus contenidos a la modalidad de impartición on line en los dos próximos años. | No implantado por falta de propuestas para su desarrollo. Se están gestionando alianzas para la supervisión de materiales formativos y el desarrollo de contenidos vinculados a los certificados de profesionalidad |
| Incorporar nuevos espacios y equipamientos formativos con gestión de compras centralizada en el SFC | Realizadas mejoras en aulas y equipamientos de 3 Escuelas |

*De un total de 21 compromisos, se ha cumplido 20 y 1 pendiente de implantar.

COMPROMISOS TERCERA MEMORIA

| | |
|--|--|
| Que los niveles de satisfacción de los clientes externos alumnos/as no sea inferior a 3,2 en una escala de 1-4 en cada uno de los bloques temáticos de la estructura de la encuesta por áreas formativas propias de las áreas temáticas de la UPM. | |
| Mantener y actualizar el sistema de gestión por procesos con la certificación UNE ISO 9001:2015 | |
| Mantener y actualizar el sistema de gestión mediante evaluaciones según el modelo EFQM con periodicidad bienal | |
| Dar respuesta a las sugerencias de clientes y usuarios del SFC | |
| Actualización permanente de la información ofrecida a través del dominio web www.upm.es/fcontinua | |
| Potenciar el asesoramiento técnico gratuito a los/as alumnos/as formados/as hasta tres meses posterior a la finalización de la acción formativa | |
| Incorporar programas de acompañamiento al emprendimiento tecnológico en las propuestas formativas vinculadas a Convenios de Colaboración en la TIC | |
| Mejorar el seguimiento de la incidencia de la formación acreditada por la UPM en la mejora de la empleabilidad / ocupabilidad de los/as alumnos/as formados por programa. | |
| Incorporar ítem en la encuesta de inserción laboral / consecuencia laboral que permita determinar la percepción de los alumnos sobre el valor diferenciador de la formación recibida y acreditada en la UPM por las empresas y los/as trabajadores/as. | |
| Aplicar el análisis de consecuencia a los/as alumnos/as formados/as en los planes de oferta en la modalidad de impartición <i>on line</i> ocupados/as | |
| Generar alianzas con otras entidades y empresas para favorecer sinergias que permitan penetrar en nuevos mercados nacionales e internacionales. | |
| Desarrollar materiales formativos de los certificados de profesionalidad acreditados, adecuando sus contenidos a la modalidad de impartición <i>on line</i> en los dos próximos años | |
| Aplicar la evaluación de rendimiento al personal del Servicio | |

Tabla contenidos GRI

| MEMORIA RSC | | | | | |
|-------------|---|-----------|---|---------------|-----------------------------------|
| | DESCRIPCION | REPORTADO | LUGAR EN LA MEMORIA | RAZON OMISION | EXPLICACION |
| | ESTRATEGIA Y ANÁLISIS | | | | |
| 1 | ESTRATEGIA Y ANALISIS | | | | |
| G4.1 | Incluye una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización | X | Declaración del máximo responsable Pág. nº: 3 | | |
| G4.2 | Declaración de los principales impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad | | | NO PROCEDE | Por la naturaleza de la actividad |
| | PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | | |
| G4.3 | Nombre de la organización | X | Perfil del SFC/ UPM Pág. nº:5 | | |
| G4.4 | Principales marcas, productos y servicios | X | Perfil del SFC/ UPM Pág. nº:6 | | |
| G4.5 | Lugar donde se encuentra la sede de la organización. | X | Perfil del SFC/ UPM Pág. nº:7 | | |
| G 4.6 | Países en los que opera la organización y desarrolla actividades significativas | | | NO PROCEDE | Sólo opera en España |
| G4.7 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica | | | NO PROCEDE | Es una AA. PP. |
| G 4.8 | Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece, y tipos de clientes) | X | Perfil del SFC/ UPM Pág. nº:8 | | |
| G 4.9 | Dimensiones de la organización informante | X | Perfil del SFC/ UPM Parámetros de la Memoria Pág. nº:10 | | |
| G 4.10 | Número de empleados | X | Perfil del SFC/ UPM Pág. nº:6 | | |
| G 4.11 | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos | X | Perfil del SFC/ UPM Pág. nº:5 | | |
| G 4.12 | Descripción de la cadena de suministro de la organización | | | NO PROCEDE | Es una AA. PP. |
| G 4.13 | Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria | X | Perfil del SFC/ UPM Pág nº:7 | | |
| | Participación en iniciativas externas | | | | |
| G 4.14 | Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución | | | | No se contempla |
| G 4.15 | Elaborar una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado. | X | Carta de Servicios Pag nº:37 | | |
| G 4.16 | Elaborar una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece. | X | Gobierno y compromisos Pag nº:15 | | |

| ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA | | | | | |
|---|---|---|--|-----------------------|----------|
| G4.17 | Proceso de definición del contenido | X | Proceso de definición Pág. n°:12 | | |
| G4.18 | Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. | X | Alcance y cobertura Pág. n°: 13 | | |
| G4.19 | Materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria | X | Matriz de temas relevantes (pág. 13) Listado aspectos materiales (págs. 18/19) | | |
| G4.20 | Indicar la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material. | X | Tabla cobertura aspectos materiales (pág. 42/43) | | |
| G4.21 | Indicar la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material | X | Tabla cobertura aspectos materiales (pág. 42/43) | | |
| G4.22 | Descripción del efecto de reformulación de información pertenecientes a memorias anteriores | | | NO SE HA PRODUCIDO | |
| G4.23 | Señalar todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores. | | | NO SE HA PRODUCIDO | |
| PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES | | | | | |
| G4.24 | Elaborar una lista de los grupos de interés vinculados a la organización | X | Proceso de definición contenido Pág. n°:14 | | |
| G4.25 | Indicar en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja | X | Proceso de definición contenido pág. n°:12 y ss | | |
| G4.26 | Describir el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés | X | Proceso de definición contenido Pág. n°:12 y ss | | |
| G4.27 | Señalar qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés | X | Proceso de definición contenido Pag n°:12 y ss Carta de servicios Pag n°:38 | | |
| PERFIL DE LA MEMORIA | | | | | |
| G4.-28 | Periodo objeto de la memoria | X | Alcance y cobertura Pág n°:9 | | |
| G4.29 | Fecha de la última memoria | X | Alcance y cobertura Pág. n°:9 | | |
| G4.30 | Ciclo de presentación de memorias | X | Alcance y cobertura pág. n°:9 | | |
| G4.31 | Facilitar un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria. | X | Perfil del SFC/ UPM pág. n°:7 | | |
| G4.32 | Indicar qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización | X | | | Esencial |

| VERIFICACIÓN | | | | | | |
|--|---|---|---|--|------------|---|
| G4.33 | Describir la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. | | | | NO PROCEDE | En esta edición no se va a someter a verificación externa |
| ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SU COMPOSICIÓN | | | | | | |
| G4.34 | Describir la estructura de gobierno de la organización | X | Gobierno y compromisos pág. n°:15 | | | |
| G4.35 | Describir el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social. | X | Gobierno y compromisos pág. n°:15 | | | |
| G4.36 | Indicar si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno | X | Gobierno y compromisos pág. n°:16 | | | |
| G4.37 | Describir los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. | X | Gobierno y compromisos pág. n°:16 | | | |
| G4.38 | Describir la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités | X | Gobierno y compromisos pág. n°:15 | | | |
| G4.39 | Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo | | | | NO PROCEDE | Se rige por la Ley de la Función Pública y la LOU |
| G4.40 | Describir los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités | X | Gobierno y compromisos pág. n°:15 | | | |
| G4.41 | Describir los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses | | | | NO PROCEDE | Se rige por la Ley de la Función Pública y la LOU |
| PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN | | | | | | |
| G4.42 | Describir las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización. | X | Gobierno y compromisos Pág. n°:15 | | | |
| EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO | | | | | | |
| G4.43 | Señalar qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales. | X | Gobierno y compromisos Pág. n°:15 y 16 | | | |
| G4.44 | Describir los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. | X | Gobierno y compromisos Pág. n°:15 y 16 | | | |

| FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL RIESGO | | | | | |
|---|---|---|--|------------|---|
| G4.45 | Describir la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social | X | Gobierno y compromisos Pág. n°:15 y 16 | | |
| G4.46 | Describir la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales. | X | Órganos de Gobierno (pág. 15) AMFE (ISO) pág. 44 | | |
| G4.47 | Indicar con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social. | X | (ISO) Revisión por la Dirección pág. 44 | | |
| FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD | | | | | |
| G4.48 | Indicar cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados. | X | Vicerrector | | |
| FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL | | | | | |
| G4.49 | Describir el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno | X | (ISO) Revisión por la Dirección pág. 44 | | |
| G4.50 | Señalar la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas. | X | (ISO) Revisión por la Dirección pág. 44 | | |
| RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS | | | | | |
| G4.51 | Describir las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección | | | NO PROCEDE | Se rige por la Ley de la Función Pública y la LOU |
| G4.52 | Describir los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección | | | NO PROCEDE | Se rige por la Ley de la Función Pública y la LOU |
| G4.53 | Explicar cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución | | | NO PROCEDE | Se rige por la Ley de la Función Pública y la LOU |
| G4.54 | Calcular la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente. | | | NO PROCEDE | Se rige por la Ley de la Función Pública y la LOU |
| G4.55 | Calcular la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente. | | | NO PROCEDE | Se rige por la Ley de la Función Pública y la LOU |
| Ética e integridad | | | | | |
| G4.56 | Describir los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos | X | Valores ((pág. 6) Carta de Servicios (pág. 37 y 44) | | |
| G4.57 | Describir los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento. | X | Memoria EFQM. Carta de servicios (pág. /44) | | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|------------|-------------------------------------|
| G4.58 | Describir los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda | X | Memoria EFQM. Carta de servicios (pág. 44 y 37) | | |
| CONTENIDO GENERAL SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN | | | | | |
| G4.DMA | Indicar por qué el aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este aspecto sea material | X | Cuadros en cada aspecto material. | | |
| CATEGORÍA: ECONOMÍA | | | | | |
| G4.EC1 | Valor económico directo generado y distribuido | X | Perfil del SFC/ UPM | | |
| G4.EC2 | Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático | | | NO PROCEDE | Por la naturaleza de la actividad |
| G4.EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones | X | Perfil del SFC/ UPM | | |
| G4.EC4 | Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno | | | NO PROCEDE | Financiada por los PGE |
| G4.EC5 | Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas | | | NO PROCEDE | Financiada por los PGE |
| G4.EC6 | Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas | | | NO PROCEDE | Es una AA. PP. |
| G4.EC7 | Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios | X | Incrementar inversiones en infraestructura y equipos Pág. 46 | | |
| G4.EC8 | Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos | X | Perfil del SFC/ UPM Pág. 33 | | |
| G4.EC9 | Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales | | | NO PROCEDE | |
| CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE | | | | | |
| G4.EN1 | Materiales por peso o volumen | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4.EN3 | Consumo energético interno | | | X | Carecemos de Indicadores |
| G4.EN4 | Consumo energético externo | | | X | Carecemos de Indicadores |
| G4.EN5 | Intensidad energética | | | X | Carecemos de Indicadores |
| G4.EN6 | Reducción del consumo energético | | | X | El SFC no tiene competencias |
| G4.EN7 | Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |

| Agua | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|------------|-------------------------------------|
| G4.EN8 | Captación total de agua según la fuente | | | X | Carecemos de Indicadores |
| G4.EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua | | | X | Carecemos de Indicadores |
| G4.EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | | | X | El SFC no tiene competencias |
| Biodiversidad | | | | | |
| G4.EN11 | Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4.EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4.EN13 | Hábitats protegidos o restaurados | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4.EN14 | Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos Hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| Emisiones | | | | | |
| G4EN15 | Emisiones directas de gases de efecto invernadero | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN16 | Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN18 | Intesidad de las emisiones de gases de efecto invernadero | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN19 | Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN20 | Emisiones de sustancias que agotan el ozono | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN21 | Nox, sox y otras emisiones atmosféricas significativas | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| Efluentes y residuos | | | | | |
| G4EN22 | Vertido total de aguas, según su calidad y destino | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN23 | Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento | | | X | Carecemos de Indicadores |
| G4EN24 | Número y volumen totales de los derrames significativos | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN25 | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN26 | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |

| | | | | | |
|---------|---|---|--|------------|--|
| | Productos y servicios | | | | |
| G4EN27 | Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios | X | Pendrive a alumnos / Disminución consumo papel. Cursos <i>on line</i> / Eliminación desplazamientos | | |
| G4EN28 | Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| | Cumplimiento regulatorio | | | | |
| G4EN29 | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| | Transporte | | | | |
| G4EN30 | Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal | | | X | El SFC no tiene competencias |
| | General | | | | |
| G4EN31 | Desglose de los gastos y las inversiones ambientales | X | Penetrar en nuevos mercados | | |
| | Evaluación ambiental de los proveedores | | | | |
| G4EN32 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| G4EN33 | Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| | Mecanismos de reclamación ambiental | | | | |
| G4EN34 | Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | | | NO PROCEDE | Por el tipo de actividad: formación |
| | DESEMPEÑO SOCIAL | | | | |
| | Empleo | | | | |
| G4LA1 | Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región | | | NO PROCEDE | Se rige por la Ley de la Función Pública y la LOU |
| G4LA2 | Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad | | | NO PROCEDE | Todos los empleados tienen los mismos beneficios sociales |
| G4LA3 | Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo | | | NO PROCEDE | La normativa garantiza el retorno a todos los empleados |
| | Relaciones entre los trabajadores y la dirección | | | | |
| G\$ LA4 | Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos | | | NO PROCEDE | Toda la organización está sujeta a lo contenido en la Ley de la Función Pública y la LOU |

| | | | | | |
|--------|--|---|---|--------------|--|
| | Salud y seguridad ene el trabajo | | | | |
| G4LA5 | Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral | X | Gobierno y compromisos (pág.14) | | |
| G4LA6 | Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo | X | Calidad en la gestión Adtva (pág.20) | | |
| G4LA7 | Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad | | | NO SE APLICA | |
| G4LA8 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos | X | Gobierno y compromisos(pág.14) | | |
| | Capacitación y educación | | | | |
| G4LA9 | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral | X | Calidad en la gestión Adtva (pág.20) | | |
| G4LA10 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales | X | Calidad en la gestión Adtva (pág.20) | | |
| G4LA11 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional | X | Calidad en la gestión Adtva (pág.20) Memoria EFQM (pág. 44) | | |
| | Diversidad e igualdad de oportunidades | | | | |
| G4LA12 | Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad | X | Calidad en la gestión Adtva (pág.20) Compromiso social con los valores FpE (pág. 32) | | |
| | Igualdad de retribución entre hombres y mujeres | | | | |
| G4LA13 | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad | X | Gobierno y compromisos (pág. 14) | | |
| | Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores | | | | |
| G4LA14 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales | | | NO PROCEDE | Ley de Contratos aplicable a las AA,PP |
| G4LA15 | Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto | | | NO SE APLICA | |
| | Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales | | | | |
| G4LA16 | Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | X | | NINGUNA | |
| | DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | Inversión | | | | |
| G4HR1 | Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos | | | NO PROCEDE | |
| G4HR2 | Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados | | | NO PROCEDE | |
| | NO discriminación | | | | |
| G4HR3 | Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas | | | NO PROCEDE | |
| | Libertad de asociación y negociación colectiva | | | | |
| G4HR4 | Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de | | | NO PROCEDE | |

| | | | | | |
|--------|--|--|--|-------------------|---|
| | acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos | | | | |
| | Trabajo infantil | | | | |
| G4HR5 | Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil | | | NO PROCEDE | |
| | Trabajo forzoso | | | | |
| G4HR6 | Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso | | | NO PROCEDE | |
| | Medidas de seguridad | | | | |
| G4HR7 | Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones | | | NO PROCEDE | |
| | Derechos de la población indígena | | | | |
| G4HR8 | Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas | | | NO PROCEDE | |
| | Evaluación | | | | |
| G4HR9 | Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos | | | NO PROCEDE | |
| | Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos | | | | |
| G4HR10 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos | | | NO PROCEDE | Ley de Contratos aplicable a las AA,PP |
| G4HR11 | Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas | | | NO PROCEDE | Ley de Contratos aplicable a las AA,PP |
| | Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos | | | | |
| G4HR12 | Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | | | NO PROCEDE | |
| | SOCIEDAD | | | | |
| | Comunidades locales | | | | |
| G4SO1 | Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local | | | NO PROCEDE | |
| G4SO2 | Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales | | | NO PROCEDE | |
| | Lucha contra la corrupción | | | | |
| G4SO3 | Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados | | | NO PROCEDE | |
| G4SO4 | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción | | | TODA LA PLANTILLA | Ley de Función Pública: Acceso a la Administración. |
| G4SO5 | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas | | | NINGUNO | |
| | Política Pública | | | | |
| G4SO6 | Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario | | | NO PROCEDE | |
| | Prácticas de competencia desleal | | | | |
| G4SO7 | Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas | | | NO PROCEDE | |
| | Cumplimiento regulatorio | | | | |
| G4SO8 | Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa | | | NO PROCEDE | |

| Evaluación de la repercusión social de los proveedores | | | | | |
|---|---|---|---|------------|--|
| G4SO9 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social | | | NO PROCEDE | Ley de Contratos aplicable a las AA,PP |
| G4SO10 | Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas | | | NO PROCEDE | |
| Mecanismos de reclamación por impacto social | | | | | |
| G4SO11 | Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación | | | NINGUNA | |
| RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS | | | | | |
| Salud y seguridad en los clientes | | | | | |
| G4PR1 | Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras | | | NO PROCEDE | |
| G4PR2 | Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes | | | NO PROCEDE | |
| Etiquetado de productos y servicios | | | | | |
| G4PR3 | Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos | | | NO PROCEDE | |
| G4PR4 | Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado | | | NO PROCEDE | |
| G4PR5 | Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes | X | Cursos únicos en FpE (pág.23 / Cliente. (pág. 24)/ Alumnos | | |
| Comunicaciones de mercadotecnia | | | | | |
| G4PR6 | Venta de productos prohibidos o en litigio | | | NO PROCEDE | Ley de Contratos aplicable a las AA,PP |
| G4PR7 | Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado | | | NO PROCEDE | |
| Privacidad de los clientes | | | | | |
| G4PR8 | Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes | | | NO PROCEDE | No se ha producido ninguna |
| Cumplimiento regulatorio | | | | | |
| G4PR9 | Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios | | | NO PROCEDE | No se ha producido ninguna |