

POLITÉ

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

CARTA DE SERVICIOS SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA

VICERRECTORADO DE ESTRATEGIA ACADÉMICA E
INTERNACIONALIZACIÓN

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE



Informada favorablemente por la Dirección General de Calidad de los Servicios y
Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, el 10/02/2016

Enero 2016



Índice.-

1. Datos identificativos del Servicio de Formación Continua de la U.P.M.
2. Relación de servicios prestados
3. Derechos de las personas usuarias
 - a. Constitucionales
 - b. Genéricos
 - c. Específicos
4. Participación de los usuarios
 - a. Satisfacción de los/as alumnos/as.
 - b. Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones
5. Compromisos de calidad
6. Indicadores asociados a los compromisos
7. Medidas de subsanación
8. Formas de presentación de quejas y reclamaciones
9. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, el medioambiente y la prevención de riesgos laborales
10. Información complementaria
11. Normativa básica reguladora
12. Difusión interna y externa de la Carta de Servicios
13. Seguimiento y evaluación

1. Datos identificativos del Servicio de Formación Continua de la Universidad Politécnica de Madrid –UPM-

La Universidad Politécnica de Madrid es una Entidad de derecho público que goza de plena personalidad jurídica y patrimonio propio para la consecución de sus fines y el desarrollo de sus funciones.

Conforme a lo previsto en los Estatutos aprobados por Decreto 74/2010, de 21 de octubre (BOCAM de 15/11/2010), la Universidad Politécnica de Madrid se organiza en régimen de autonomía, según lo establecido en el art.27.10 de la Constitución y en el marco definido por la legislación vigente.

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 e Institutos, con el fin de facilitar una formación específica o una especialización a los trabajadores, 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”

En base a lo establecido en el punto anterior, la Universidad Politécnica de Madrid a través de su Servicio de Formación Continua adscrito al Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización, desde su creación como Unidad Administrativa con capacidad de obrar en el año 1989, vienen desarrollando acciones formativas en áreas de conocimiento propias de las enseñanzas regladas de nivel superior que imparte -técnicas , tecnológicas y científicas- para diferentes Organismos e Instituciones Públicas y Privadas y Empresas por la vía de Convenios de Colaboración , Contratos, y Adjudicaciones Publicas por concurrencia competitiva o licitación, siendo el referente en la Comunidad de Madrid en formación para el empleo dirigida prioritariamente a trabajadores/as desempleados/as con formación académica de nivel superior en dichas áreas de conocimiento.

A lo largo de estos años 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 alumnos formados eran trabajadores desempleados. A partir de dicho año se amplió a trabajadores en activo ocupados representando los mismos una media del 22% de los alumnos formados 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 en las modalidades b-learning /e-learning

Las Funciones prioritarias del SFC, acorde con su MISIÓN, ***“Ofrecer programas de formación para el empleo de amplia base tecnológica en las modalidades de impartición presencial y on line innovadores y de calidad que faciliten la mejora de las competencias profesionales de los ciudadanos y den respuesta a las necesidades formativas de las empresas, organismos e instituciones y agentes sociales, favoreciendo la adquisición de conocimientos técnicos, científicos e instrumentales propios de las áreas de conocimiento de sus Escuelas, Facultades e Institutos”*** y su VISIÓN ***“Conseguir ser un referente como Centro de Formación para el Empleo de calidad reconocida en formación de competencias de amplia base científica y tecnológica en la Comunidad de Madrid y, de nuevas formas de enseñanza-aprendizaje a nivel Estatal”*** son:

1. Difusión-información-orientación de los programas de formación para el empleo que gestionan desde el Servicio de Formación Continua, con el fin de garantizar la participación del personal docente/investigador en sus diferentes figuras contractuales de la Universidad Politécnica de Madrid.
2. Recepción, ordenación, validación y tratamiento de los proyectos formativos recibidos para su presentación al Vicerrector responsable del Servicio, según convocatoria anual.
3. Análisis y vinculación de la oferta de programas de formación para el empleo con las necesidades formativas de los trabajadores en activo ocupados por cuenta ajena, autónomos y desempleados.
4. Difusión, preinscripción y preparación de los procesos de captación-selección de alumnos, 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 candidatos.
5. Puesta en marcha de las acciones formativas y supervisión y control del proceso de enseñanza-aprendizaje en coordinación con los directores de los cursos.
6. Coordinación y gestión técnico-administrativa y económica de los programas formativos.
7. Seguimiento, evaluación y rendimiento de los programas formativos.

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 más de 3.000 profesores-investigadores, maestros y técnicos de laboratorio, en diferentes áreas de conocimientos, científicas, técnicas, organizacionales y de lingüísticas aplicada relacionadas con las Enseñanzas Regladas que imparte, permite al Servicio de Formación Continua dar una

respuesta ágil y de calidad a sus clientes- alumnos , empresas, organismos / instituciones públicas y privadas.

Para la gestión administrativa, el Servicio de Formación Continua dispone de un equipo altamente cualificado para el desempeño de sus competencias profesionales en gestión de procesos administrativos, contando el personal del Servicio con una formación reglada que permite potenciar sus capacidades para el desempeño de las mismas: 3 Titulados Grado Superior, 1 Titulado de Grado Medio , 3 Titulados en FPII.

Datos de identificación del Servicio de Formación Continua

- Servicio de Formación Continua. Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización.
- Universidad Politécnica de Madrid. Consejería de Educación, Juventud y Deportes.
- Vicerrector: D. José Miguel Atienza Riera.
- Jefe de Servicio : D Fco Javier Rayo Ortigüela
- Horario de atención al ciudadano. 9:00-14:00 de lunes a viernes.
- Teléfonos : 913366044 /5956/ 5954/ 5953
- Localización: Universidad Politécnica de Madrid. Rectorado B. Pº Juan XXIII, 11. Madrid 28040.
- E-mail : javier.rayo@upm.es / formacion.continua@upm.es
- Web : www.upm.es/fcontinua

2. Relación de servicios prestados

- Formación técnica y tecnológica en áreas de conocimiento propias de las enseñanzas de las Escuelas, Facultad e Institutos de la Universidad Politécnica de Madrid, encuadradas en las siguientes familias profesionales de la formación para el empleo:
 - Administración y gestión
 - Agraria
 - Comercio y marketing
 - Electricidad y electrónica
 - Energía y agua
 - Edificación y obra civil
 - Fabricación mecánica
 - Informática y comunicaciones
 - Instalación y mantenimiento
 - Imagen y sonido
 - Industrias alimentarias
 - Industria química
 - Seguridad y medioambiente
 - Transporte y mantenimiento de vehículos,

- Formación continua / formación para el empleo por matrícula en diferentes modalidades de impartición- presencial, b-learning / e-learning - para profesionales y empresas.
- Formación continua / formación para el empleo bajo demanda, para instituciones, entidades y empresas de ámbito nacional e internacional.
- Formación continua / formación para el empleo asociada al Catálogo Nacional de Certificados de Profesionalidad y Especialidades formativas acreditadas / inscritas por la Universidad Politécnica de Madrid en el Servicio Público de Empleo Estatal.

3. Derechos de las personas usuarias

Derechos constitucionales:

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, basará su gestión en los criterios de responsabilidad, publicidad, transparencia y participación, respetará, en el marco de la **Constitución Española**, todos los derechos, libertades e intereses legítimos de quienes dan o reciben sus servicios. Buscará para ellos la máxima calidad y una óptima prestación, y aplicará con carácter general los principios de legalidad, de eficacia, de diaphanidad y de accesibilidad universal y diseño para todos, así como los de eficiencia y economía en su actuación.

Derechos genéricos

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 (BOCM de 15 de noviembre).

En dichos Estatutos se señala que:

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

- *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.*
- *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.*
- *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.*

- *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.*
- *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.”*

Derechos específicos

De manera específica, las ciudadanas y ciudadanos tienen en su interacción con el Servicio de Formación Continua de la Universidad Politécnica de Madrid 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 Servicio de Formación Continua de la Universidad Politécnica de Madrid los siguientes:

- Recibir una formación útil y coherente con los objetivos pedagógicos establecidos en cada programa formativo.
- 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 la formación cursada.

4. Participación de los usuarios

Los ciudadanos podrán colaborar en la mejora de los servicios ofrecidos por el Servicio de Formación Continua de la Universidad Politécnica de Madrid mediante:

- La formulación de quejas, sugerencias y reclamaciones conforme a lo previsto en esta Carta de Servicios. (b)

Los alumnos 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 Servicio de Formación Continua de la Universidad Politécnica de Madrid. (a)

- La comunicación verbal con cualquier miembro del personal administrativo o docente del Servicio de Formación Continua de la Universidad Politécnica de Madrid.

(a) Satisfacción de los alumnos.

Con la finalidad de tener un balance sobre la calidad y el funcionamiento de los cursos así como de la satisfacción de los alumnos que participan en nuestros cursos, se realizan las encuestas periódicamente. A su vez, las Instituciones, Agentes Sociales, y Empresas que contratan o convenían actividades formativas con el Servicio de Formación Continua, suelen disponer de sus propios indicadores a través de la aplicación directa de encuestas de satisfacción, lo que permite un feedback que permite objetivar los resultados de la explotación de los indicadores.

Con la encuesta inicial que los alumnos cumplimentan al comenzar el curso, se persigue conocer a través de qué medios han tenido conocimiento de los cursos y si la información que se les ofrece es adecuada y suficiente. Además, se pretende conocer cuáles son las principales razones que les llevan a realizar alguno de estos cursos de formación para el empleo en los planes de oferta. En el caso de las empresas, planes de demanda, el nivel de conocimiento previo de la propuesta formativa acordada con la empresa por parte de los trabajadores participantes en la misma.

Con la encuesta final y de la función docente, 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. La sistemática seguida para la evaluación es:

El cuestionario de satisfacción para los planes de oferta dirigidos prioritariamente a trabajadores desempleados 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 del “Manual de Calidad”.

(b) Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

Las sugerencias y quejas, al igual que las reclamaciones, pueden ser efectuadas por los clientes/ usuarios en cualquier momento utilizando cualquiera de los canales de comunicación del Servicio de Formación Continua, si bien aquellas son realizadas de forma mayoritaria en las encuestas finales de satisfacción por parte de los alumnos, y que generan de forma sistemática un informe final que debe ser evaluado por el director del curso donde planteará las consecuentes mejoras para futuras ediciones.

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 serán debidamente registradas. PG-AC.15: “Acciones correctivas y preventivas”

Diagrama de gestión sugerencias, quejas y reclamaciones



5. Compromisos de calidad

La relación de servicios prestados por el Servicio de Formación Continua de la Universidad Politécnica de Madrid. y los derechos concretos de los usuarios, recogidos en esta Carta de Servicios, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

5.1 Información / inscripción de alumnos

- Difundir la información relacionada con las acciones formativas que se gestionan en el Servicio de Formación Continua –SFC- a través de la web www.upm.es/fcontinua.
- Actualizar la información semanalmente facilitando el proceso de información / inscripción a través de su dominio en la web www.upm.es/fcontinua.
- Difundir en la web www.upm.es/fcontinua las acciones formativas adjudicadas al Servicio de Formación Continua por concurrencia competitiva en el **plazo de 72h desde la notificación de la resolución final y autorización de la entidad para su difusión.**

5.2 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 Servicio de Formación Continua formacion.continua@upm.es y/o de la secretaría de cada curso y, telefónicamente a los alumnos seleccionados.

5.3 Impartición/tutorización

- Formación de inmediata aplicabilidad al ejercicio profesional o a la mejora en la competencia profesional para la búsqueda de empleo, ratificada por una **puntuación media de al menos 3,0 puntos sobre 4 en el apartado “valoración general del curso”** de la encuesta de satisfacción realizada por el alumnado al finalizar cada curso.
- Profesorado con alta capacidad didáctica y conocimientos actualizados de las materias programadas, ratificada por una **puntuación media de al menos 3,1 puntos sobre 4 en el apartado “profesorado”** de la encuesta de satisfacción realizada por el alumnado al finalizar cada curso y en la puntuación media por docente de la encuesta de satisfacción para dicha función.
- Profesorado **de las escalas de personal docente investigador – PDI-** de Universidad **que impartan un 60% de la carga lectiva del curso.**
- Relación **máxima de 20 alumnos por docente** en la modalidad presencial y **40 alumnos por docente/tutor** en la modalidad e-learning / b-learning.

5.4 Certificación

- Entregar los diplomas / certificados emitidos por la Universidad Politécnica de Madrid en el **plazo de 72h desde la recepción del acta de evaluación y, en cinco día hábiles,** cuando se reciban por parte de la administración pública competente de su emisión o, se solicite un duplicado.

5.5 Compromisos generales

- Contestar en un plazo no superior a **2 días hábiles** las consultas y sugerencias formuladas por correo electrónico por un usuario/alumno o cliente/empresa.
- Contestar las quejas y reclamaciones recibidas por escrito o vía correo electrónico en un **plazo de 3 días hábiles,** excepto si requieren informe superior en cuyo caso será de **días 10 naturales.**
- Realización, dentro de un **plazo de 2 meses, de un mínimo del 95% de los cursos** y actividades de formación a medida solicitada por profesionales y empresas.
- **Respuesta escrita y debidamente justificada al 100% de las solicitudes externas** de colaboración, en proyectos de formación para el empleo.
- Conveniar con las empresas las prácticas no laborales de los alumnos de los programas públicos que así lo requieran en un **plazo no superior a 2 meses** desde la fecha de finalización de la formación teórico-práctica.

6. Indicadores asociados a los compromisos

6.1 Información / inscripción de alumnos

- % de acciones formativas no difundidas en plazo / % de errores en la información de la oferta formativa
- % de cursos de formación para el empleo por concurrencia competitiva adjudicados a la Universidad Politécnica de Madrid no difundidos en plazo.

6.2 Selección/ matriculación

- % de comunicación de selección en el plazo comprometido

6.3 Impartición/ tutorización

- Media de satisfacción en la encuesta de satisfacción de los participantes.

6.4 Certificación

- % de certificados emitidos en el plazo comprometido

6.5 Compromisos generales

- % de consultas contestadas en el plazo comprometido

TABLA RESUMEN DE COMPROMISOS / INDICADORES				
COMPROMISO	INDICADOR	ESTANDAR	PERIODICIDAD	INSTRUMENTO
INFORMACIÓN / INSCRIPCIÓN				
Difundir toda la información relacionada con las acciones formativas que se gestionan en el Servicio de Formación Continua a través de la web www.upm.es/fcontinua .	% de acciones formativas no difundidas en plazo % de errores en la información de la oferta formativa	5% sobre la oferta global	Semestralmente	Auditoría interna
Actualizar la información semanalmente facilitando el proceso de información /	% de acciones formativas no actualizadas en plazo % de errores	5% sobre la oferta global	Semestralmente	Auditoría interna

inscripción a través de su dominio en la web www.upm.es/fcontinua .	en la actualización de la oferta formativa			
Difundir en la web www.upm.es/fcontinua las acciones formativas adjudicadas al SFC por concurrencia competitiva en el plazo de 72h desde la notificación de la resolución final y autorización de la entidad para su difusión.	% de cursos de formación para el empleo por concurrencia competitiva adjudicados a la UPM no difundidos en plazo.	0%	Semestralmente	Auditoría interna
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, telefónicamente a los alumnos seleccionados.	% de consultas contestadas en el plazo comprometido	100%	Semestralmente	Auditoría interna
IMPARTICIÓN / TUTORIZACIÓN				
Formación de inmediata aplicabilidad al ejercicio profesional o a la mejora en la competencia profesional para la búsqueda de empleo.	Item encuesta de satisfacción final alumno "valoración general del curso"	3,0 (escala 1-4)	Un mes después de la finalización del curso	Explotación encuesta final satisfacción de alumnos
Profesorado con alta capacidad didáctica y conocimientos actualizados de las	Item encuesta de satisfacción final alumno	3,1 (escala 1-4)	Un mes después de la finalización del curso	Explotación de la encuesta final y de satisfacción

materias programadas.	“valoración de la función docente” y media obtenida en la encuesta de satisfacción función docente			función docente
Profesorado de las escalas de personal docente investigador de Universidad (PDI)	Profesores por curso	Profesores de las escalas docentes e investigadora de Universidad que impartan un 60% de la carga lectiva del curso.	Un mes después de la finalización del curso	Explotación propuesta de nómina por curso
Relación máxima de 20 alumnos por docente en la modalidad presencial y 40 alumnos por docente/tutor en la modalidad e-learning.	Nº de alumnos inscritos en cada acción formativa	100%	Al inicio de la acción formativa	Registros de alumnos participantes
CERTIFICACIÓN FORMACIÓN				
Entregar los diplomas / certificados emitidos por la UPM en el <u>plazo de 72h desde la recepción del acta de evaluación y, en cinco día hábiles,</u> cuando se reciban por parte de la administración pública competente de su emisión o, se solicite un duplicado	% de certificados/diplomas emitidos en el plazo comprometido	95%	Un mes después de la finalización de la acción formativa	Registros de envíos y/o firmas de recogida
COMPROMISOS GENERALES				
Contestar en un plano no superior a 2 días hábiles	% de consultas/quejas /sugerencias	95%	Semestralmente	Auditoría Interna

las consultas y sugerencias formuladas por un usuario/alumno o cliente/empresa por correo electrónico.	contestadas en el plazo comprometido			
Contestar las quejas y reclamaciones recibidas por correo electrónico en un <u>plazo de 3 días hábiles</u> , excepto si requieren informe superior en cuyo caso será de <u>días 10 naturales</u> .	% de consultas/quejas /sugerencias contestadas en el plazo comprometido	100%	Semestralmente	Auditoría interna
Realización, dentro de un plazo de 2 meses, de un mínimo del 95% de los cursos y actividades de formación a medida solicitada por profesionales y empresas.	% de cursos/actividades no realizadas en plazo	100%	Semestralmente	Auditoría interna
Respuesta escrita y debidamente justificada de las solicitudes externas de colaboración, en proyectos de formación para el empleo.	% de respuestas realizadas en el plazo comprometido	100%	Semestralmente	Auditoría interna
Conveniar con las empresas las prácticas no laborales de los alumnos de los programas públicos que así lo requieran en un plazo no superior a 2 meses desde la fecha de finalización de la formación teórico-práctica.	% de prácticas no laborales realizadas en el plazo comprometido	90%	Semestralmente	Auditoría interna

7. Medidas de subsanación

Cuando los servicios prestados por el Servicio de Formación Continua de la Universidad Politécnica de Madrid no respondan a los compromisos de calidad contraídos, los ciudadanos podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad responsable de la Carta de Servicios, es decir, el Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización de la Universidad Politécnica de Madrid. Una vez realizada la oportuna comprobación de la reclamación presentada, en caso de incumplimiento, el Vicerrector de Estrategia Académica e Internacionalización de la Universidad Politécnica de Madrid, persona responsable de la Carta de Servicios del Servicio de Formación Continua, informará al reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para su corrección.

8. Normas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Los ciudadanos podrán formular sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del Servicio de Formación Continua del Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad de la Universidad Politécnica de Madrid de la siguiente forma:

- **Presencial**, dirigiéndose al propio Servicio de Formación Continua ubicado en el Rectorado B de la Universidad Politécnica de Madrid, C/Juan XXIII nº 11, planta baja, donde podrán cumplimentar el formulario que al respecto les será proporcionado.
- **Correo postal**, enviando las quejas o sugerencias a la dirección del Servicio de Formación Continua C/ Juan XXIII, 11. 28040 Madrid.
- **Medios telemáticos**, mediante la dirección electrónica formacion.continua@upm.es donde se recogerán y se procederá a su tramitación y gestión de sus sugerencias, quejas o reclamaciones.

9. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, el medioambiente y la prevención de riesgos laborales

En línea con su apuesta por la excelencia en la prestación de los servicios, el Servicio de Formación continua de la U.P.M. cuenta con un **sistema de gestión de la calidad** de los servicios fundamentado en dos grandes áreas de actuación:

- El Servicio de Formación Continua tiene certificado su Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 desde el año 2008.
- Realiza habitualmente Autoevaluaciones de su sistema de gestión aplicando el Modelo EFQM de Excelencia, fruto de las cuales ha obtenido un Sello de Excelencia Europea + 400 puntos EFQM (4 star) en el año 2010 y renovado el mismo en 2013 y 2015.

En el campo de la sostenibilidad el Servicio de Formación Continua publicó en 2012 su primer Memoria de Responsabilidad Social, siguiendo el estándar GRI. La 2ª Memoria fue elaborada y publicada en abril 2015.

En el campo de la Prevención de Riesgos Laborales, el Servicio de Formación Continua de la U.P.M. cumple la normativa vigente que incluye, entre otras, las siguientes medidas:

- Informar a los ciudadanos mediante planos de información de las vías de evacuación del edificio y de la ubicación de puertas y salidas de emergencia.
- Revisar y realizar el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios para garantizar su operatividad en todo momento.
- Formar a sus empleados públicos en salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.
- Realizar simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- Efectuar revisiones periódicas de los sistemas de aire acondicionado y torres de refrigeración como medida de prevención de riesgos sanitarios para la ciudadanía y para sus empleados.

10. Identificación de la unidad responsable

El Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos establecidos en la presente carta y de impulsar las correspondientes acciones de mejora.

11. Normativa básica reguladora

- Estatutos Universidad Politécnicas Madrid. Decreto 74/2010 de 21 de octubre.
- Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excedencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid.
- Decreto 85/2002. De 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los criterios de calidad de la actuación administrativa en la Comunidad de Madrid

12. Difusión interna y externa de la Carta de Servicios

- En la página web del Servicio de Formación Continua www.upm.es/fcontinua
- Por correo electrónico a la lista de distribución de la UPM
- En soporte papel a los alumnos de los cursos

13. Seguimiento y evaluación

- Seguimiento “Tabla resumen de indicadores”.
- Realización de Auditorías Internas según especifica el Sistema de Gestión de la Calidad. (PG-AI.11: “Auditorías internas”)



Comunidad de Madrid

INFORME PRECEPTIVO PREVIO A LA APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA DEL VICERRECTORADO DE ESTRATEGIA ACADÉMICA E INTERNACIONALIZACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.

El Rectorado de la Universidad Politécnica de Madrid ha solicitado a este Centro Directivo informe preceptivo previo a la aprobación de la *Carta de Servicios del Servicio de Formación Continua*, del Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización, respecto de la propuesta elaborada por dicha Unidad.

Por lo que atendiendo a la competencia atribuida a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano según se dispone en los artículos 14.2.d) del *Decreto 192/2015, de 4 de agosto del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno*, y 4. e) del *Decreto 85/2002, de 23 de mayo de la Consejería de Presidencia, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se aprueban los criterios de calidad de la actuación administrativa en la Comunidad de Madrid*; así como en el *Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan las Cartas de Servicios y los premios anuales a la excelencia y calidad del servicio público en la Comunidad de Madrid*, una vez estudiada y analizada la citada Carta de Servicios, se ha constatado:

1. Que consta en el expediente el documento que recoge el contenido completo de una Carta de Servicios, incluida la matriz de evaluación, dirigida a los profesionales implicados en la evaluación de la Carta con objeto de facilitar dicha tarea, en el que se explican y recogen :
 - a. los datos identificativos de la unidad, así como su dirección, teléfono, correo electrónico, horario de atención, situación en el mapa y accesos públicos.
 - b. presentación de la unidad que realiza la Carta.
 - c. los principales servicios prestados con sus modalidades.
 - d. los compromisos de calidad asumidos en la prestación de los servicios, con expresión de los objetivos y estándares a alcanzar.
 - e. los indicadores con los que se van a medir los compromisos de calidad ofrecidos, así como metodologías, herramientas y métodos con los que se miden.
 - f. la medida de subsanación establecida por la Unidad en caso de incumplimiento de un compromiso.
 - g. las vías de acceso al «Sistema de Sugerencias y Quejas de la Comunidad de Madrid», así como las medidas establecidas para facilitar la participación de los usuarios y ciudadanos.
 - h. aceptación de los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa, vigentes para la Comunidad de Madrid, recogidos en Decreto 85/2002.
 - i. aceptación de realizar un seguimiento anual de los indicadores con los que se van a medir los compromisos de calidad ofrecidos.
 - j. los supuestos en los que se contempla una actualización del contenido de la Carta de Servicios.





Dirección General de Calidad de los Servicios
y Atención al Ciudadano
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA
Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

Comunidad de Madrid

2. Que en este caso, la elaboración del formato divulgativo de la carta de servicios lo va a realizar la Universidad Politécnica de Madrid con medios propios para propiciar el mantenimiento de su identidad corporativa.

Por todo ello, esta Dirección General informa favorablemente la citada Carta de Servicios, a efectos de su aprobación por resolución del órgano competente y de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, de acuerdo con el artículo 6.1 del vigente Decreto 27/1997, de 6 de marzo.

MADRID, 10 DE FEBRERO DE 2016
LA DIRECTORA GENERAL DE CALIDAD DE LOS
SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

DESTINATARIO: ILMO SR. D. CARLOS CONDE LÁZARO. RECTOR DE LA UPM



Gran Vía, 43
28013 Madrid
Teléfonos 91 720 93 77
Fax 91 720 93 88
dg.calidad@madrid.org



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0907727882878429293929**



POLITÉCNICA

Universidad Politécnica de Madrid
Servicio de Formación Continua

Paseo Juan XXIII, 11 Planta Baja
28040 Madrid.