

6 Otra información

- *La Visión del Servicio de Formación Continua es “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”*
- 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 conocimiento, científicas, técnicas, organizacionales y de lingüística 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.

7 Vigencia

La vigencia de la presente Carta de Servicios tendrá una validez de 2 años desde su publicación. Previamente a su renovación, se realizará un estudio que informará sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en la Carta y que incluirá los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión desde la aprobación o última modificación de la misma.

8 Normativa Aplicable

- Estatutos Universidad Politécnica de 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

9 Información de Contacto

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

SERVICIO DE FORMACIÓN CONTINUA

Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización

Rectorado. Edificio B. Pº Juan XXIII, 11. 28040 Madrid

Teléfonos: 91 336 5953 / 54 / 55 / 56

Fax 91 336 5962

formacion.continua@upm.es



www.upm.es/fcontinua

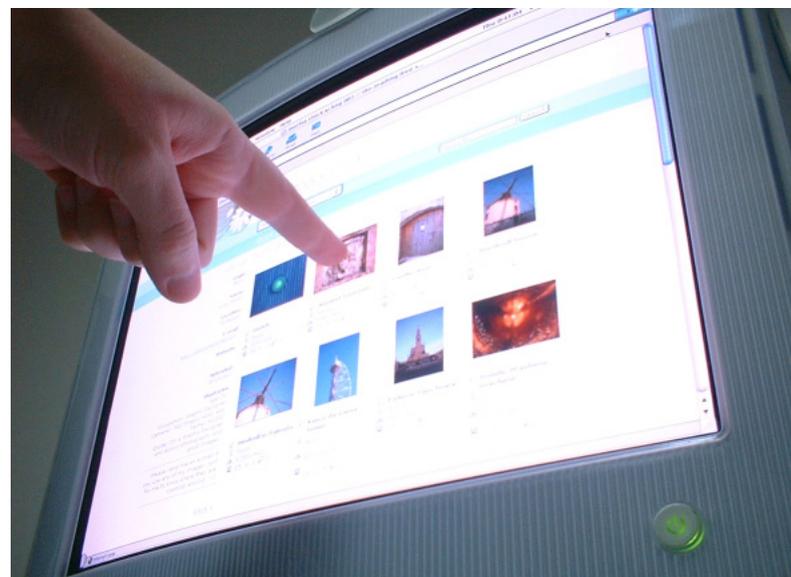


CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL

Carta de Servicios

Servicio de Formación Continua

Vicerrectorado de Estrategia Académica e Internacionalización



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

Aprobada por Resolución Rectoral de 29 febrero de 2016
(BOCM de 31 de marzo de 2016)

Comunidad de Madrid

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

1 Misión

La Misión del Servicio de Formación Continua es ofrecer programas de formación para el empleo/formación 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, Facultad e Institutos.

2 Relación de servicios

- 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 diferentes familias profesionales de la formación para el empleo/formación continua.
- 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 Compromisos de calidad

- Difundir y mantener actualizada 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.
- 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. Dicha comunicación se realizará telefónicamente a los alumnos seleccionados.
- 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.
- 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 días hábiles**, cuando se reciban por parte de la administración pública competente de su emisión o se solicite un duplicado.

- 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.
- Convenir 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.

4 Participación, sugerencias y quejas

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.

Los ciudadanos podrán formular sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del Servicio de Formación Continua de la siguiente forma:

- **Presencial**, dirigiéndose al propio Servicio de Formación Continua ubicado en el Edificio B del Rectorado de la Universidad Politécnica de Madrid, Pº 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 Pº 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.

5 Criterios de calidad

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 primera Memoria de Responsabilidad Social, siguiendo el estándar GRI. La segunda Memoria fue elaborada y publicada en abril 2015.