

6 Participación de ciudadanos y usuarios

La Unidad de Calidad dispone de una página web, <https://moodle.upm.es/calidad/>, en la cual, además de disponer de toda la documentación asociada a los diferentes programas de calidad, existen distintos foros de comunicación y discusión que pueden ser empleados para hacerle llegar todo tipo de aportaciones.

Asimismo, se pueden utilizar los siguientes números de teléfono: 910670383 / 910670384 / 910670385, así como la dirección de correo electrónico calidad@upm.es.

7 Sugerencias y quejas

La Unidad de Calidad y el Observatorio Académico disponen del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UPM (<http://www.upm.es/UPM/Calidad/BQSF>), a través del cual los usuarios del área de Calidad pueden hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y ayudar a mejorarlos.

En un plazo aproximado de 1 día hábil, la Unidad de Calidad o el Observatorio Académico se pondrá en contacto con el usuario y tratarán de darle respuesta en un plazo no superior a 15 días hábiles.

8 Normativa aplicable

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la anterior.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el anterior.
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- 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.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area.

9 Contacto y acceso

Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia

- **Unidad de Calidad** 910 670 383 / 4 / 5
- **Observatorio Académico** 910 670 387 / 8 / 9

Rectorado de la Universidad Politécnica de Madrid
Edificio A (5ª planta)

C/ Ramiro de Maeztu, 7
Ciudad Universitaria
28040 Madrid (España)

Metro: Metropolitano (Línea 6)
BUS: Circular y 132

10 Vigencia de la Carta

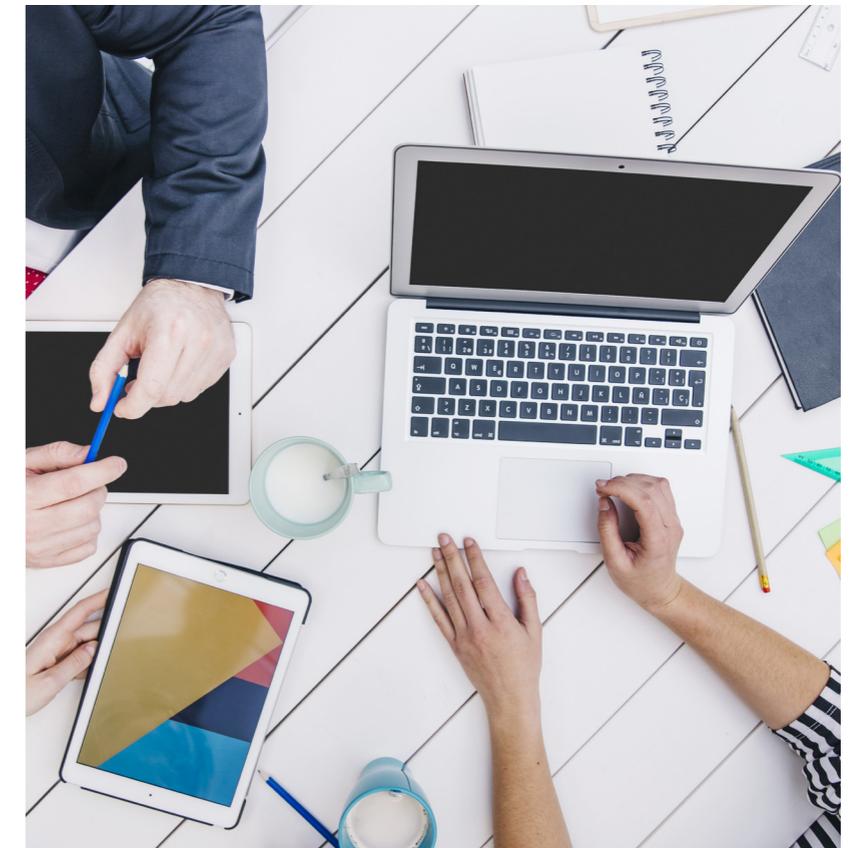
Aprobada en Consejo de Gobierno, en junio de 2018
Vigente hasta 2021



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE MADRID

Carta de Servicios

de la Unidad de Calidad y Observatorio Académico



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

1 Misión

La **Unidad de Calidad** es un servicio dependiente del Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia, cuya misión es facilitar el desarrollo e implantación de las políticas de calidad de la Universidad Politécnica de Madrid en las áreas de docencia, investigación y gestión, y apoyar a los agentes que intervienen en todos los procesos orientados a la mejora continua de la institución. Realiza su labor a través del asesoramiento, la formación y la coordinación de procesos, contribuyendo a la creación y difusión de la cultura de calidad en la comunidad universitaria.

El **Observatorio Académico** es un servicio dependiente del Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia que tiene como misión la obtención, tratamiento y análisis de la información, fundamentalmente del ámbito académico, identificada como base de la gestión de la calidad y del soporte a la decisión de los órganos de gobierno de la universidad y sus centros, así como de otras estructuras docentes y de investigación.

2 ¿Qué servicios prestamos?

Unidad de Calidad

- Coordinación de los procesos de seguimiento de la implantación y renovación de la acreditación de los títulos oficiales gestionados por agencias de evaluación y acreditación nacional y/o autonómica.
- Apoyo a los centros en los procesos de obtención de acreditaciones internacionales para sus títulos.
- Apoyo y asesoramiento en el diseño e implantación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los centros.
- Coordinación de los procesos de certificación de la implantación de los SGIC de los centros.
- Preparación y apoyo a los centros en procesos de acreditación institucional.
- Asesoramiento a los diferentes servicios de la UPM en la elaboración de documentación relacionada con la calidad.
- Asesoramiento en procesos de evaluación interna o externa de los servicios.
- Apoyo a los servicios de la UPM en la elaboración, aprobación y renovación de cartas de servicios.
- Colaboración en el desarrollo, gestión y supervisión de las distintas aplicaciones informáticas que sirven a los procesos de calidad.
- Apoyo y asesoramiento en el diseño del Procedimiento de Evaluación del Profesorado -DOCENTIA- de la UPM.

Observatorio Académico

- Análisis de datos y elaboración de estudios.
- Coordinación funcional del proyecto de Inteligencia Institucional.
- Soporte a usuarios de la Plataforma de Inteligencia Institucional.

- Interlocución con diferentes instituciones nacionales e internacionales que elaboran rankings universitarios y procesamiento de la información solicitada a la UPM.
- Análisis de indicadores de eficiencia y desempeño de la universidad y de rankings en los que ya participa la UPM.
- Elaboración de encuestas y estudios tanto cuantitativos como cualitativos sobre indicadores de calidad, satisfacción y empleabilidad.
- Puesta a disposición de la comunidad universitaria de los resultados elaborados de dichos estudios.

3 Nuestros compromisos

- Responder a las consultas generales recibidas por la Unidad de Calidad en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- Garantizar el apoyo a los responsables de centros en los procesos de acreditación, tanto nacional como internacional.
- Garantizar el apoyo a los centros en la implantación y certificación externa de sus Sistemas de Garantía Interna de Calidad.
- Responder y tramitar en el plazo máximo de 1 día hábil, las quejas, sugerencias, felicitaciones o consultas recibidas en el Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (QSF) del Rectorado e instar su resolución en el plazo máximo de 15 días hábiles.
- Atender todas las incidencias generadas en la plataforma GAUSS en el plazo de 2 días hábiles, y resolverlas en el plazo máximo de 7 días hábiles.
- Diseñar y aplicar encuestas para estudiantes, egresados, Personal de Administración y Servicios y Personal Docente e Investigador y analizar y publicar sus resultados.
- Responder a cualquier solicitud de análisis de información gestionada por el Observatorio Académico en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- Atender cualquier incidencia en el funcionamiento de la plataforma de Inteligencia Institucional cuya resolución sea competencia del Observatorio Académico en el plazo máximo de 2 días hábiles.

4 Derechos y deberes de los usuarios

Derechos

En su relación con la Unidad de Calidad

- A recibir información, formación y asesoramiento en relación con los distintos programas de calidad en los que participen como miembros de la escuela.
- A la asistencia técnica por parte de la Unidad de Calidad en la elaboración de documentación y en la gestión de las visitas externas de evaluación.
- A que la Unidad de Calidad realice auditorías internas de calidad en sus centros, previa solicitud de éstos.

- Al soporte informático en relación con las aplicaciones para gestión de la calidad desarrolladas por la universidad.
- A que las quejas, sugerencias, felicitaciones o consultas presentadas reciban una respuesta explícita y adecuada en el plazo establecido.
- A que la solicitud de información adicional a través del Portal de Transparencia reciba una respuesta explícita en el plazo establecido, en conformidad plena con la legislación aplicables en cada caso, según sea el carácter de la información solicitada.

En su relación con el Observatorio Académico

- Al acceso, tanto a la información estadística generada por el Observatorio, como a los resultados de los estudios realizados por el mismo.
- Al asesoramiento en la utilización de la Plataforma de Inteligencia Institucional.

Deberes

En su relación con la Unidad de Calidad

- Remitir a la Unidad de Calidad la documentación que haya de ser presentada ante cualquier agencia de calidad para la participación en alguno de sus programas con la antelación indicada para que ésta pueda ser revisada con la necesaria profundidad.

En su relación con el Observatorio Académico

- Usar los datos ateniéndose a los permisos, las restricciones y las responsabilidades propios del ejercicio de sus funciones profesionales y velando en todos los casos por el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos.
- No desnaturalizar el significado de la información mediante la eliminación de elementos de contexto.
- Especificar origen y fecha de obtención de los datos cuando sean utilizados en cualquier material.

5 Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que la Unidad de Calidad o el Observatorio Académico han incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación a la unidad responsable de la Carta de Servicios, el Vicerrectorado de Calidad y Eficiencia. Asimismo, podrán utilizar el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UPM (<http://www.upm.es/UPM/Calidad/BQSF>) para hacer llegar su reclamación.

Una vez analizada la reclamación, el vicerrector responsable contestará al usuario, informando de los resultados del análisis y de las actuaciones que se vayan a llevar a cabo para corregir dicho incumplimiento.

Estas reclamaciones no serán consideradas, en ningún caso como recurso administrativo, no interrumpirán ningún plazo legal establecido, ni darán lugar a responsabilidad patrimonial.