

CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE APRENDIZAJE SERVICIO

Datos de la unidad solicitante de la Carta de Servicios	
Nombre de la unidad	OFICINA DE APRENDIZAJE SERVICIO
Subdirección Centro / Vicerrectorado	Gerencia y Personal Docente Investigador- Servicio de Innovación Educativa
Responsable de Subdirección Centro / Vicerrectorado	Adjunto para Innovación Educativa
Dirección de la unidad	c/ Ramiro de Maeztu, 7
Código postal	28040
Localidad	Madrid
Página web	https://innovacioneducativa.upm.es/ApS
Persona de contacto	Consuelo Fernández
Teléfono 1	91 0675509
Teléfono 2	679 51 86 23
Correo electrónico	consuelo.fernandez@upm.es

1. PRESENTACIÓN:

La oficina de Aprendizaje-Servicio (ApS) tiene como misión fomentar el aprendizaje a través de la experiencia práctica que proporciona el voluntariado, utilizando la metodología Aprendizaje-Servicio, promocionando iniciativas que la apliquen, gestionando todo lo relacionado con ellas y difundiendo las experiencias y resultados obtenidos.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS:

Servicios de apoyo a Personal Docente Investigador de la UPM

- Convocatorias anuales de Ayudas a la realización de proyectos de ApS.
- Convocatorias de premios a las iniciativas de ApS.
- Formación en la metodología y características del ApS dirigida al personal docente investigador de la UPM.
- Soporte a la gestión administrativa y económica de los proyectos.
- Emisión de certificados de coordinación/participación.
- Soporte a la difusión de resultados a través del portal de la Oficina, y la organización/asistencia a congresos y jornadas.

Servicios de apoyo a los estudiantes de la UPM

- Gestión de la logística de apoyo a los estudiantes.
- Formación en el desarrollo de proyectos ApS con reconocimiento de créditos.

Otros Servicios de carácter institucional

- Colaboración con entidades ajenas a la UPM tanto a nivel patrocinador como entidades interesadas en proponer colaboraciones en las actividades de los proyectos.
- Mantenimiento y gestión de un portal web específico de la Oficina, lo que incluye el soporte/sostenimientos de los servicios presentes en el mismo, la incorporación de nuevas funcionalidades, así como el establecimiento a través de los mismos canales de comunicación y foros con agentes implicados tanto internos a la UPM como externos.
- Promover la participación de profesores y estudiantes en proyectos ApS a través de la integración de la Oficina en redes/entidades/asociaciones nacionales e internacionales del ApS.

3. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

COMPROMISO 1			
Programar y desarrollar al menos dos cursos anuales de formación en metodologías y desarrollo de proyectos ApS, dirigidos a la comunidad universitaria (PDI, PAS, Estudiantes)			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de cursos programados	2	Anual	Las actividades programadas en: https://innovacioneducativa.upm.es/ApS
COMPROMISO 2			
Revisar mensualmente la información sobre servicios, convocatorias de proyectos y difusión de resultados que aparece publicada en el portal web de la Oficina, actualizando el contenido, en caso de producirse alguna novedad, en un plazo máximo de 48 horas.			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de actualizaciones, sobre el total de novedades producidas, realizadas en el plazo establecido.	100%	Trimestral	Memoria de actividades de la oficina ApS
COMPROMISO 3			
Responder a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través de los canales disponibles en el plazo máximo de 48h.			
INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones atendidas en el plazo establecido	100%	Trimestral	Buzón de quejas/sugerencias/felicitaciones de la UPM: http://www.upm.es/UPM/Calidad/BQSF

COMPROMISO 4

Atender a las consultas recibidas a través de correo electrónico, relativas a la participación en iniciativas o gestiones relacionadas con la Oficina en el plazo máximo de 48h.

INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de consultas atendidas en el plazo establecido	100%	Trimestral	Correo electrónico de la oficina: oficina-aps@upm.es

COMPROMISO 5

Organizar/promover al menos una jornada anual de actividades de difusión de resultados de la Oficina ApS e intercambio de experiencias

INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de jornadas organizadas	1	Anual	Memoria de actividades de la Oficina ApS

COMPROMISO 6

Elaborar al menos dos convocatorias anuales de ayudas y premios para promover y reconocer el ApS en la UPM

INDICADOR	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de convocatorias publicadas	2	Anual	Las publicadas a través del espacio habilitado para ello en: https://innovacioneducativa.upm.es/ApS

4. MEDIDA DE SUBSANACIÓN:

Los usuarios que consideren que la Oficina de Aprendizaje Servicio han incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación al director de la unidad responsable de la Carta de Servicios. 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 examinada la reclamación, el director de la Unidad enviará al ciudadano un escrito comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada.

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

5. SUGERENCIAS Y QUEJAS:

La Oficina de Aprendizaje Servicio dispone del **Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UPM**, a través del cual los ciudadanos pueden hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y ayudar a mejorarlos. Asimismo, los ciudadanos pueden utilizar para el mismo fin el teléfono 91 06 70 262.

En un plazo aproximado de 48 horas, la UPM se pondrá en contacto con el ciudadano y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a 10 días.

6. CONTACTO Y ACCESO:

Oficina ApS – UPM
Rectorado
c/ Ramiro de Maeztu, 7
28040 – Madrid
Teléfono: 91 0670262
Correo electrónico: oficina-aps@upm.es
Portal web Oficina ApS: <https://innovacioneducativa.upm.es/aps>

7. NORMATIVA APLICABLE:

- Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad Politécnica de Madrid (Aprobada en la reunión del Consejo de Gobierno de fecha 31 de enero de 2013)
<http://www.upm.es/Estudiantes/OrdenacionAcademica/Reconocimiento>
- Normativa de evaluación UPM en las titulaciones de grado y máster universitario con planes de estudio adaptados AL R.D. 1393/2007 (Aprobada por Consejo de Gobierno en su sesión de 25 de mayo de 2017)
http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Vicerrectorado%20de%20Alumnos/Informacion/Normativa/2017_18_NormativadeEvaluacion_CG%20170525.pdf
- Normativa de becas de colaboración de la UPM (Aprobada en la reunión del Consejo de Gobierno de 29 de junio y 5 de julio 2017)
http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Vicerrectorado%20de%20Alumnos/Extension%20Universitaria/Becas%20y%20Ayudas/Documentacion%20Becas%20Colaboracion/2017-18_BecaColaboracionUpm_Normativa.pdf
- Normativa de Prácticas Académicas Externas (Aprobada en la reunión del Consejo de Gobierno en su sesión de 28 de febrero de 2013)
<http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Legislacion%20y%20Normativa/Normativa/Normativa%20Academica/Normativa%20pr%C3%A1cticas%20externas.pdf>

8. CRITERIOS DE CALIDAD:

Las Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid informan al ciudadano sobre los servicios prestados por sus unidades administrativas y los niveles de Calidad que se comprometen a alcanzar, con el fin de ayudar a los usuarios de esta Administración en el ejercicio de sus derechos.

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo, BOCM de 5 de junio de 2002).

9. DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA CARTA:

La difusión de la Carta de Servicios debe de hacerse a distintos niveles, dirigiéndose tanto a los usuarios de los servicios que presta la Unidad como al personal que trabaja en ella; además, a ciudadanos u organizaciones vinculados.

Asimismo, es conveniente utilizar distintos canales en la medida de lo posible: presencial, en formato papel y electrónicos.

A modo de *ejemplos se sugiere utilizar: correo electrónico, página Web, jornadas, carteles, folletos, tablón de anuncios y lugares de uso frecuente, redes sociales, boletín electrónico, etc.*

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Desde la aprobación de la Carta de Servicios y su publicación en el BOCM comienza la implantación de los compromisos y monitorización de los indicadores que van a servir para hacer su seguimiento y evaluación.

Si de la implantación de medidas de mejora, cambios normativos u organizativos o cualquier otra circunstancia concurrente se derivaran modificaciones en los contenidos de los servicios, mejoras producidas en los procesos, superación de estándares marcados en los compromisos, modificaciones normativas sustanciales que afecten al contenido recogido en la Carta, o cualquier otra que se estime necesaria, en cualquier momento se podrá actualizar el contenido de la Carta de Servicios.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE MADRID



Oficina de
Aprendizaje
Servicio

Carta de Servicios

de la Oficina de Aprendizaje Servicio

(Aprobada en la reunión del Consejo de Gobierno de)

Vigencia: cuatro años



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

1 Presentación

La oficina de Aprendizaje-Servicio (ApS) tiene como misión fomentar el aprendizaje a través de la experiencia práctica que proporciona el voluntariado, utilizando la metodología Aprendizaje-Servicio, promocionando iniciativas que la apliquen, gestionando todo lo relacionado con ellas y difundiendo las experiencias y resultados obtenidos.

2 Relación de Servicios

Servicios de apoyo al Personal Docente Investigador de la UPM

- Convocatorias anuales de Ayudas a la realización de proyectos de ApS.
- Convocatorias de premios a las iniciativas de ApS.
- Formación en la metodología y características del ApS dirigida al personal docente investigador de la UPM.
- Soporte a la gestión administrativa y económica de los proyectos.
- Emisión de certificados de coordinación/participación.
- Soporte a la difusión de resultados a través del portal de la Oficina, y la organización/asistencia a congresos y jornadas.

Servicios de apoyo a los estudiantes de la UPM

- Gestión de la logística de apoyo a los estudiantes.
- Formación en el desarrollo de proyectos ApS con reconocimiento de créditos.

Otros Servicios de carácter institucional

- Colaboración con entidades ajenas a la UPM tanto a nivel patrocinador como entidades interesadas en proponer colaboraciones en las actividades de los proyectos.
- Mantenimiento y gestión de un portal web específico de la Oficina, lo que incluye el soporte/sostenimientos de los servicios presentes en el mismo, la incorporación de nuevas funcionalidades, así como el establecimiento a través de los mismos canales de comunicación y foros con agentes implicados tanto internos a la UPM como externos.
- Promover la participación de profesores y estudiantes en proyectos ApS a través de la integración de la Oficina en redes/entidades/asociaciones nacionales e internacionales del ApS.

3 Compromisos de calidad

Compromiso 1 Programar y desarrollar al menos dos cursos anuales de formación en metodologías y desarrollo de proyectos ApS, dirigidos a la comunidad universitaria (PDI, PAS, Estudiantes)

Compromiso 2 Revisar mensualmente la información sobre servicios, convocatorias de proyectos y difusión de resultados que aparece publicada en el portal web de la Oficina, actualizando el contenido, en caso de producirse alguna novedad, en un plazo máximo de 48 horas.

Compromiso 3 Responder a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través de los canales disponibles en el plazo máximo de 48h.

Compromiso 4 Atender las consultas, recibidas a través del correo electrónico, relativas a la participación en iniciativas o gestiones relacionadas con la Oficina en el plazo máximo de 48h.

Compromiso 5 Organizar/promover al menos una jornada anual de actividades de difusión de resultados de la Oficina ApS e intercambio de experiencias.

Compromiso 6 Elaborar al menos dos convocatorias anuales de ayudas y premios para promover y reconocer el ApS en la UPM.

4 Medida de subsanación

Los usuarios que consideren que la Oficina de Aprendizaje Servicio han incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación al director de la unidad responsable de la Carta de Servicios. 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 examinada la reclamación, el director de la Unidad enviará al ciudadano un escrito comunicando las medidas adoptadas para corregir la deficiencia observada. Estas reclamaciones no serán consideradas, en ningún caso como recurso administrativo, no interrumpirán ningún plazo legal establecido, ni darán lugar a responsabilidad patrimonial.

5 Sugerencias y quejas

La Oficina de Aprendizaje Servicio dispone del **Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la UPM**, a través del cual los ciudadanos pueden hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y ayudar a mejorarlos. Asimismo, los ciudadanos pueden utilizar para el mismo fin el teléfono 91 06 70262.

En un plazo aproximado de 48 horas, la UPM se pondrá en contacto con el ciudadano y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a 10 días.

6 Contacto y acceso

Oficina ApS – UPM

Rectorado. c/ Ramiro de Maeztu, 7. 28040 Madrid. Tel +34 91 06 70262

oficina-aps@upm.es

<https://innovacioneducativa.upm.es/aps>

7 Normativa aplicable

- Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad Politécnica de Madrid

(Aprobada en la reunión del Consejo de Gobierno de fecha 31 de enero de 2013)

<http://www.upm.es/Estudiantes/OrdenacionAcademica/Reconocimiento>

- Normativa de evaluación UPM en las titulaciones de grado y máster universitario con planes de estudio adaptados AL R.D. 1393/2007

(Aprobada por Consejo de Gobierno en su sesión de 25 de mayo de 2017)

http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Vicerrectorado%20de%20Alumnos/Informacion/Normativa/2017_18_NormativadeEvaluacion_CG%20170525.pdf

- Normativa de becas de colaboración de la UPM

(Aprobada en la reunión del Consejo de Gobierno de 29 de junio y 5 de julio 2017)

http://www.upm.es/sfs/Rectorado/Vicerrectorado%20de%20Alumnos/Extension%20Universitaria/Becas%20y%20Ayudas/Documentacion%20Becas%20Colaboracion/2017-18_BecaColaboracionUpm_Normativa.pdf

- Normativa de Prácticas Académicas Externas

(Aprobada en la reunión del Consejo de Gobierno de 28 de febrero de 2013)

<https://www.upm.es/sfs/Rectorado/Vicerrectorado%20de%20Alumnos/COIE/NormativaCOIE.pdf>

8 Criterios de Calidad

Las Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid informan al ciudadano sobre los servicios prestados por sus unidades administrativas y los niveles de Calidad que se comprometen a alcanzar, con el fin de ayudar a los usuarios de esta Administración en el ejercicio de sus derechos.

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo, BOCM de 5 de junio de 2002).

Punto del orden del día para Consejo de Gobierno de Diciembre :

Aprobación de la Carta de Servicio de la Oficina de Aprendizaje Servicio

La UPM, comprometida como Universidad Pública en revertir su conocimiento a la sociedad, y consciente de las capacidades y potencial de sus estudiantes y profesores en el ámbito de la ingeniería, la arquitectura y las ciencias de la actividad física y el deporte, ha resuelto crear e implementar la Oficina de Aprendizaje Servicio como sede institucional para abordar y gestionar todo lo relacionado con las iniciativas de esta metodología de contribución social, así como constituirse en el órgano responsable de promover, coordinar y difundir las experiencias tanto internamente en la Universidad como con las entidades colaboradoras ajenas a la UPM.

La oficina recientemente creada y ubicada en el Servicio de Innovación Educativa pondrá en marcha diversas iniciativas que permitan la incorporación curricular de aquellas actividades mediante las cuales los estudiantes y profesores implicados realicen proyectos de contribución social alineados con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS). En concreto con:

- ODS 4, Meta 4.7: **asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible.**
- ODS 11: Meta 11.a: **Apoyar los vínculos económicos sociales y ambientales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional.**
- ODS 17: Meta 17.17 **Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas**

El Ayuntamiento de Madrid, firmó un convenio con las universidades públicas de la CAM para el impulso de estas actividades y va a contribuir con una aportación económica.

La oficina ya cuenta con un portal web (<https://innovacioneducativa.upm.es/aps> dirección provisional) y está previsto que el inicio de actividades comience a primeros de 2020. Asimismo se ha elaborado una Carta de Servicio cuyo informe preceptivo por parte de la CAM es favorable y que se somete a su aprobación por parte de este Consejo de Gobierno.

Comunidad de Madrid

INFORME PRECEPTIVO PREVIO A LA APROBACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE APRENDIZAJE DEL SERVICIO DE INNOVACIÓN EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID.

El Servicio de Innovación Educativa de la Universidad Politécnica de Madrid ha solicitado a este Centro Directivo informe preceptivo previo a la aprobación de la *Carta de Servicios de la Oficina de Aprendizaje Servicio* respecto de la propuesta elaborada por dicha Unidad.

Por lo que atendiendo a la competencia atribuida a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano según se dispone en el artículo 10.2. d) del Decreto 281/2019, de 29 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, y en el artículo 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:

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





Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto
y Atención al Ciudadano

VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE DEPORTES,
TRANSPARENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

Comunidad de Madrid

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.

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, A 28 DE NOVIEMBRE DE 2019
LA DIRECTORA GENERAL DE TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0908012451881214171119

SR .D. JUAN MANUEL LÓPEZ NAVARRO. ADJUNTO PARA INNOVACIÓN EDUCATIVA