

#### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Los incumplimientos de los compromisos asumidos serán tratados como no conformidades graves dentro del sistema de gestión de la calidad del SGC. Esto implica que además de dar una solución a la incidencia puntual que haya ocasionado el incumplimiento, el SGC analizará las causas que lo provocaron y pondrá en marcha las acciones correctivas necesarias para que no vuelvan a producirse.

Para plantear las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en la carta se emplearán los mismos canales que para plantear quejas y sugerencias.

#### FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Con el fin de mejorar nuestros servicios ponemos a disposición de nuestros usuarios la posibilidad de que nos hagan llegar sus quejas o sus sugerencias. Para ello se ha habilitado a través de la página web del Servicio <http://www.upct.es/calidad/> un apartado desde el cual, previa identificación como miembro de la Comunidad Universitaria, pueden cumplimentar un formulario de sugerencias o de observaciones (quejas) que de manera automática es enviado al correo electrónico del Servicio.

#### FORMAS DE COLABORACIÓN / PARTICIPACIÓN DE USUARIOS.

Los usuarios pueden interactuar con el SGC, a través del correo electrónico ([calidad@upct.es](mailto:calidad@upct.es)), teléfono (968 32 57 74), fax (968 32 70 81) o bien personalmente. También recogemos información sobre la opinión de nuestros usuarios, a través de la realización de encuestas de satisfacción.

#### SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CERTIFICADOS.

El Servicio de Gestión de la Calidad tiene implantado un sistema de gestión de la calidad que asegura que las actividades que se realizan durante todo el proceso son conformes a las especificaciones, instrucciones, normas y requerimientos que ha desarrollado.

- Alcance del sistema de gestión de la calidad: Evaluación de la actividad docente del profesorado.
- Norma de referencia: UNE-EN-ISO 9001:2008

#### IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Área de Sistemas de Gestión de la Calidad. Servicio de Gestión de la Calidad.  
Plaza Cronista Isidoro Valverde, s/n. 30.202 Cartagena (Murcia).

#### SERVICIO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nos encontramos en el edificio del Rectorado, planta baja

#### Dirección:

Plaza Cronista Isidoro Valverde, s/n 30.202 Cartagena (Murcia)

#### Teléfonos:

Administración: 968 32 57 74  
Área de Evaluación de la Actividad Docente: 968 32 70 44  
Área de Sistemas de Gestión de la Calidad: 968 32 70 90  
Área de Análisis de la Empleabilidad: 968 32 70 65

#### Fax:

968 32 70 81

#### Correo electrónico:

[calidad@upct.es](mailto:calidad@upct.es)

#### Página web:

[www.upct.es/calidad/](http://www.upct.es/calidad/)

#### Horarios:

**Horario de trabajo:** lunes a viernes de 8:00 a 15:00  
**Horario de atención al público:** lunes a viernes de 9:00 a 14:00

# Servicio de Gestión de la Calidad

## Vicerrectorado de Convergencia y Calidad

### CARTA DE SERVICIOS



# Servicio de Gestión de la Calidad

## Vicerrectorado de Convergencia y Calidad

### MISIÓN.

Evaluar la actividad docente, apoyar a los Centros en el diseño e implantación de sistemas de gestión de la calidad y medir la empleabilidad de los egresados. Buscando la plena satisfacción de los usuarios y grupos de interés, mediante la mejora continua de nuestros procesos y la cualificación del personal del Servicio.

### RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

#### Evaluación de la actividad docente del profesorado en los siguientes ámbitos:

- Enseñanzas de grado.
- Prácticas de laboratorio.
- Enseñanzas de posgrado.
- Universidad de Mayores.
- Cursos de Verano.
- Títulos Propios.

#### Consultoría dirigida a los Centros en sistemas de gestión de la calidad en los siguientes ámbitos:

- Diseño y modificación de sistemas.
- Apoyo a los Centros durante la implantación de sus sistemas.
- Gestión de la documentación soporte del sistema de los Centros.
- Gestión de auditorías.

#### Estudios de empleabilidad de los egresados en los siguientes ámbitos:

- Adquisición de competencias.
- Inserción laboral y carrera profesional.
- Satisfacción con la titulación.
- Formación a lo largo de la vida.

#### Formación y asesoramiento en calidad:

- Sistemas de gestión de la calidad.
- Programas ANECA.
- Organización de cursos y jornadas.

	COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	INDICADORES ASOCIADOS		COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	INDICADORES ASOCIADOS
<b>SOCIEDAD</b>	Difundir un informe anual sobre la adquisición de competencias de los egresados de la UPCT.	Nº de informes sobre adquisición de competencias de los egresados de la UPCT difundidos cada curso académico.		Proporcionar acceso al 100% de la documentación en vigor de los sistemas de gestión de la Calidad.	(Nº de documentos en vigor disponibles para todos los Centros / Nº de documentos en vigor del sistema de gestión de la calidad de los Centros)*100
<b>CONSEJO SOCIAL</b>	Presentar un informe anual sobre la adquisición de competencias de los egresados de la UPCT.	Nº de informes sobre adquisición de competencias de los egresados de la UPCT presentados cada curso académico.		Asistir al 90% de las reuniones de las Comisiones de Garantía Interna de la Calidad de cada Centro.	(Nº de reuniones de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad de cada Centro a las que ha asistido el SGC / Nº de reuniones de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad de cada Centro convocadas)*100
<b>CONSEJO DE DIRECCIÓN</b>	Realizar el 95% de las evaluaciones de la actividad docente de asignaturas de grado teóricas planificadas.	(Nº de evaluaciones asignatura-profesor realizadas / Nº de evaluaciones asignatura-profesor planificadas)*100		Elaborar un informe anual sobre la adquisición de competencias de los egresados de sus titulaciones.	Nº de informes sobre adquisición de competencias de los egresados de sus titulaciones elaborados cada curso académico.
	Realizar el 50 % de las evaluaciones de la actividad docente de asignaturas de posgrado teóricas planificadas.	(Nº de evaluaciones asignatura-profesor realizadas / Nº de evaluaciones asignatura-profesor planificadas)*100		Enviar el 100% de los certificados solicitados de evaluación de la actividad docente de grado y posgrado en un plazo igual o inferior a 7 días desde su solicitud.	(Nº de certificados de evaluación de la actividad docente de grado y posgrado enviados en un plazo igual o inferior a 7 días desde su solicitud / Nº de certificados de evaluación de la actividad docente de grado y posgrado solicitados)*100
	Realizar el 85% de las evaluaciones de la actividad docente de la Universidad de Mayores planificadas.	(Nº de evaluaciones curso ó acción formativa-cuatrimestre realizadas / Nº de evaluaciones curso ó acción formativa-cuatrimestre planificadas)*100		Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores enviados en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores planificados)*100
	Realizar el 95% de las evaluaciones de la actividad docente de Cursos de Verano planificadas.	(Nº de cursos evaluados / Nº de cursos planificados)*100		Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores enviados en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores planificados)*100
	Realizar el 95% de las evaluaciones de la actividad docente de Títulos Propios planificados.	(Nº de cursos evaluados / Nº de cursos planificados)*100		Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores enviados en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores planificados)*100
	Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores enviados en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores planificados)*100		Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores enviados en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores planificados)*100
	Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de Cursos de Verano antes del 30 de septiembre.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de Cursos de Verano enviados antes del 30 de septiembre / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de Cursos de Verano planificados)*100		Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores enviados en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores planificados)*100
	Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de Títulos Propios en un plazo igual o inferior a 15 días desde la fecha de evaluación del curso.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de Títulos Propios enviados en un plazo igual o inferior a 15 días desde la fecha de evaluación del curso / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de Títulos Propios planificados)*100		Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores enviados en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores planificados)*100
	Aceptar el 100% de las solicitudes de diseño de sistemas de gestión de la calidad para los Centros.	(Nº de solicitudes de diseño de sistemas de gestión de la calidad aceptadas / Nº de solicitudes de diseño de sistemas de gestión de la calidad para Centros recibidas)*100		Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores enviados en un plazo igual o inferior a 60 días desde la evaluación / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de la Universidad de Mayores planificados)*100
	Obtener una evaluación positiva sin modificaciones necesarias en el 90% de los sistemas de gestión de la calidad de Centros evaluados por agentes externos.	(Nº de informes de evaluación de sistemas de gestión de la calidad sin modificaciones necesarias / Nº de informes de evaluación de sistemas de gestión de la calidad)*100		Enviar el 100% de los informes de evaluación de la actividad docente de Títulos Propios en un plazo igual o inferior a 15 días desde la fecha de evaluación del curso.	(Nº de informes de evaluación de la actividad docente de Títulos Propios enviados en un plazo igual o inferior a 15 días desde la fecha de evaluación del curso / Nº de informes de evaluación de la actividad docente de los Títulos Propios planificados)*100
	Elaborar un informe anual sobre la adquisición de competencias de los egresados de la UPCT.	Nº de informes sobre adquisición de competencias de los egresados de la UPCT elaborados cada curso académico.			
<b>CENTROS</b>			<b>PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR</b>		
			<b>COORDINADOR DE LA UNIVERSIDAD DE MAYORES</b>		
			<b>COORDINADORES DE CURSOS DE VERANO</b>		
			<b>COORDINADORES DE TÍTULOS PROPIOS</b>		

**A efecto de cómputo de plazos:** Cuando se hace referencia a días, se entenderá días hábiles. El mes de agosto se considera no hábil.