



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 19 de diciembre de 2019)*

*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](mailto: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](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](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).