

MANUAL DE CALIDAD



POLITÉCNICA

Máster Universitario en
Formación del Profesorado de Educación
Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación
Profesional

Itinerario Científico – Tecnológico

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Dirección: Calle Profesor Aranguren, 3 28040 Madrid
Fecha aprobación: 4 marzo 2021

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESEÑA HISTÓRICA DEL MÁSTER.....	5
3. ORGANIZACIÓN DEL ITINERARIO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO	7
4. POLÍTICA DE CALIDAD DEL ITINERARIO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO	9
5. GRUPOS DE INTERÉS	10
6. AGENTES IMPLICADOS	12
7. OBJETIVOS DE CALIDAD	13
8. GARANTÍA DE CALIDAD.....	14
10. LISTA DE PROCEDIMIENTOS	15

1. INTRODUCCIÓN

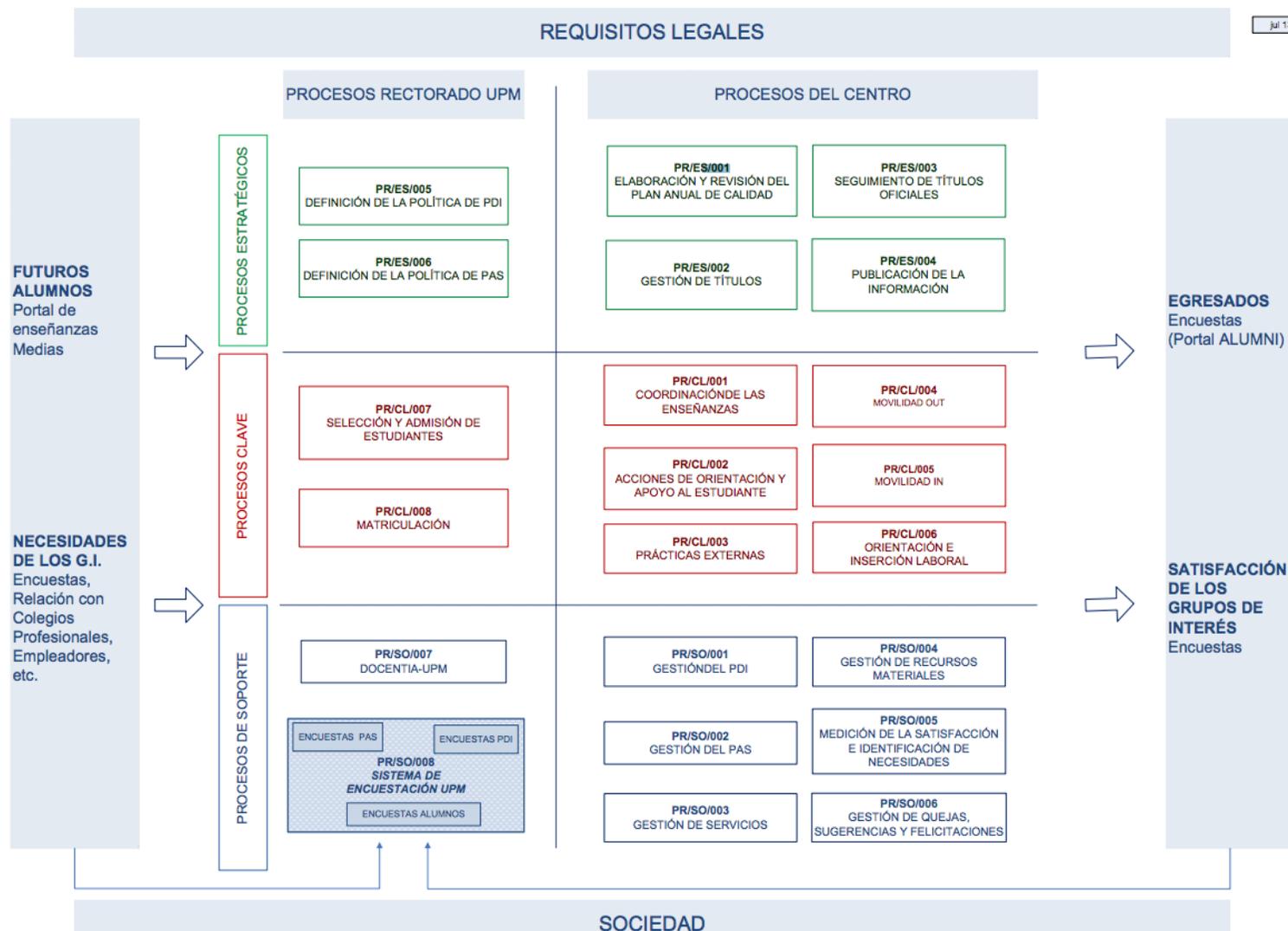
El manual de calidad del Itinerario Científico-Tecnológico del Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional es fruto de la necesidad de definir un Sistema de Garantía Interno de la Calidad en un máster de naturaleza intercentros. Los manuales de calidad de los diferentes centros, así como sus Sistemas de Garantía Interno de la Calidad (en adelante SGIC), están adecuados a una organización interna del propio centro para el que fueron diseñados. Sin embargo, el Itinerario Científico-Tecnológico del Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional es un máster, coordinado desde el Instituto de Ciencias de la Educación, que imparte cuatro especialidades en diferentes centros con diferentes SIGC:

- ETSI AERONÁUTICA Y DEL ESPACIO ([Manual de calidad](#) v. 19dic2018)
- ETSI CAMINOS, CANALES Y PUERTOS ([Manual de calidad](#) v. 21dic2016)
- ETSI AGRONÓMICA, ALIMENTARIA Y DE BIOSISTEMAS ([Manual de calidad](#) v. 20mar2019)

El objetivo de este documento es definir un marco común de trabajo, definiendo un **Sistema de Garantía Interna de Calidad** flexible que comparta con los centros participantes los procesos correspondientes, según se definen en los manuales de calidad respectivos.

Tal y como se muestra en los diferentes manuales de calidad, todos ellos han evolucionado según las convocatorias AUDIT para la Certificación del Diseño de SGIC. El resultado final es el modelo **SGIC-UPM 2.0**, compuesto de 22 procesos, que responden más fielmente a la realidad del Centro y su interrelación con el Rectorado, contextualizados dentro del Marco en el que se desarrolla todo el Sistema, es decir sus entradas y salidas globales, atendiendo siempre a los Requisitos Legales y respetando las Necesidades de la Sociedad. Este modelo, que se presenta en la página siguiente, será el utilizado en este manual de calidad.

Mapa de Procesos del SGIC 2.0



2. RESEÑA HISTÓRICA DEL MÁSTER

La Ley General de Educación (1970) establecía en su Artículo 102.2 que los titulados universitarios interesados en ejercer la docencia en centros oficiales en las conocidas como “Enseñanzas Medias”, debían tener una formación pedagógica adecuada que estaría a cargo de los Institutos de Ciencias de la Educación (ICEs). Los ICEs de todas las Universidades españolas han venido impartiendo esta formación desde aquel momento a través de cursos para la obtención del Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP), destinados a profesores de Bachillerato y de Formación Profesional.

El ICE de la Universidad Politécnica de Madrid, creado en 1972, un año más tarde que la Universidad Politécnica, dado el carácter técnico de sus enseñanzas se ha ocupado prioritariamente de convocar estos cursos para la formación pedagógica del profesorado de Formación Profesional (FP), considerando que el campo del Bachillerato se encontraba suficientemente atendido por otros ICEs de universidades de su entorno no específicamente tecnológicas y además, la mayoría de las veces era solicitado por la Dirección General de FP de aquel momento. En este sentido, entre los años 1973 y 1985, el ICE de la Universidad Politécnica de Madrid ha realizado gran número de cursos CAP dirigidos al profesorado de FP, habiendo expedido 1146 títulos o diplomas acreditativos de la correspondiente formación pedagógica. Bastantes de estas actividades respondían a las demandas ministeriales, interesadas en mejorar la preparación pedagógica y didáctica de los profesores, con el patrocinio de la Subdirección General de Formación Profesional del Ministerio de Educación.

La novedad que supuso en los últimos años la incorporación a la Universidad Politécnica de Madrid de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, tradicionalmente denominado Instituto Nacional de Educación Física (Decreto 153/1998 por el que se adscribe el INEF a la Universidad Politécnica de Madrid), cuyos titulados en un gran porcentaje tienen como una de las salidas profesionales la docencia en la Enseñanza Secundaria, ha supuesto que desde el año 2003, y hasta su extinción, el ICE convocara cursos específicos para la obtención del Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP), tan sólo para titulados en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte de esta Universidad Politécnica, y también de otras universidades, dando así respuesta por otra parte a la petición del Centro en ese momento.

Aunque la gran mayoría de estos alumnos eran Licenciados en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte que habían cursado sus estudios en el INEF (Universidad Politécnica de Madrid), alrededor de un 15% provenían de otras universidades españolas, públicas (Alcalá, Castilla La Mancha, La Coruña, Las Palmas, Vigo, Granada, etc.) y privadas (Alfonso X el Sabio y Universidad Europea de Madrid), así como otros alumnos extranjeros que habían homologado sus estudios en España (Colombia, Cuba, Argentina, etc.) en dicha especialidad.

Entre los objetivos estratégicos formulados por la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) para las propuestas de Máster Universitario están:

- a) *La consideración de las singularidades propias de la Universidad Politécnica de Madrid, con una marcada orientación tecnológica y muy relacionada con los ámbitos profesionales, lo que implica una alta demanda de formación especializada, que conduce a que en su oferta de posgrado tengan presencia un considerable número de másteres que combinan itinerarios de orientación académica e itinerarios de orientación investigadora. Esta realidad, a su vez, conduce a un relativamente bajo porcentaje de estudiantes de posgrado que culminan su formación con la defensa de su tesis doctoral.*

- b) *La recomendación de extender a los másteres universitarios de la UPM los criterios y requisitos recogidos en los "Requisitos y recomendaciones para la implantación de Planes de Estudio en la Universidad Politécnica de Madrid" aprobados por el Consejo de Gobierno de la UPM en su reunión del 10 de julio de 2008, junto con el análisis de lo que en dicho documento se establece para los estudios de Grado y de Máster conducente a profesiones reguladas o que sustituyan a segundos ciclos de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico o Ingeniero Técnico impartidas.*

El Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional de la Universidad Politécnica de Madrid fue diseñado teniendo en cuenta los objetivos estratégicos anteriormente reflejados, aunque tiene unas características que lo diferencian del resto de los Máster de la UPM:

1. Es un Título Oficial que habilita para el ejercicio de la docencia en territorio nacional en la ESO, Bachillerato y Formación Profesional.
2. Su diseño tiene que ajustarse a la Orden ECI/3858/2007 (BOE 19-12-07), que establece los requisitos para la verificación de este Título Oficial de Máster.
3. Es un Máster Intercentros adscrito a la Escuela Politécnica de Enseñanza Superior (EPES) de la UPM, en el que interviene profesorado de diferentes Centros y Departamentos de la UPM.
4. Las Prácticas Externas están reguladas por la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

El Máster fue verificado por ANECA el 11 de julio de 2013 (Expediente nº 6491/2013; ID del Título; 4314238). El título comenzó a impartirse en septiembre de 2013. En la elaboración inicial del plan de estudios participaron un elevado número de profesores de diferentes Centros de la UPM. Se diseñaron un total de nueve especialidades: Dibujo, Educación Física, Física y Química, Informática, Matemáticas, Procesos Agrarios, Procesos de Construcción y Edificación, Procesos Industriales y Tecnología.

En enero de 2013 el Equipo Rectoral decidió implantar el Máster para el curso 2013/2014. Se consensuó ofertar, en un principio, dos especialidades: Educación Física y Tecnología. Se decidió ofertar la especialidad de Educación Física por la fuerte demanda que había por parte de los alumnos de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. La oferta de la especialidad de Tecnología se fundamentó en que la mayoría de las titulaciones de la UPM se basan en planes de estudios sobre esta temática. Para el curso 2015/2016, junto con las especialidades mencionadas, se ofertó la de Expresión Gráfica, tras la Modificación aprobada por ANECA el 10 de junio de 2014.

El Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional de la Universidad Politécnica de Madrid fue verificado por ANECA el 11 de julio de 2013 y tuvo su primera renovación por la Fundación para el Conocimiento Madrid el 31 de octubre de 2017 con resultado FAVORABLE.

En marzo de 2018 se solicita la modificación tal vez más importante desde la creación de la titulación. Se incluyen dos itinerarios para la obtención del título de Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional. Por un lado el itinerario Científico - Tecnológico con sede en la Escuela Politécnica de Enseñanza Superior y coordinado por el Instituto de Ciencias de la Educación, y por otro el itinerario de Educación Física con sede y coordinación en la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte. En esta modificación se proponía la creación en el itinerario Científico - Tecnológico de dos nuevas especialidades: Matemáticas y Física y Química.

3. ORGANIZACIÓN DEL ITINERARIO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO

El título del Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional está coordinado por una **Comisión de Coordinación** de los distintos itinerarios, formadas por:

- el **Vicerrector de Estrategia Académica e Internacionalización** o, por delegación, por el Adjunto al Vicerrector para la Gestión Académica.
- el **Director del Instituto de Ciencias de la Educación**.
- el **Decano de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte**.

A su vez, el itinerario Científico Tecnológico cuenta con una **Comisión Mixta de Ordenación Académica** que la componen: el coordinador del itinerario, que actúa como presidente, y el secretario del itinerario, los coordinadores de cada una de las cuatro especialidades, el coordinador del módulo genérico, la coordinadora del Practicum y el representante de alumnos del curso vigente. Actualmente son:

- **Presidente:**
D. José Antonio Sánchez Núñez (Director del ICE).
- **Secretario:**
D. Arturo Caravantes Redondo (Secretario Académico del ICE).
- **Vocal Coordinador del Módulo I Genérico:**
D. Juan Luis Bravo Ramos (ICE).
- **Vocal Coordinador del Módulo II Específico de Expresión Gráfica:**
Dña. M^a Jesús Casati Calzada (ETSIAE).
- **Vocal Coordinador del Módulo II Específico de Física y Química:**
D. Fabio Revuelta Peña (ETSAAB).
- **Vocal Coordinadora del Módulo II Específico de Matemáticas:**
Dña. M^a Dolores López González (ETSICCP).
- **Vocal Coordinador del Módulo II Específico de Tecnología:**
D. Carlos A. Lozano Arribas (ETSIAE).
- **Vocal Coordinadora del Módulo III Practicum:**
Dña. María Cristina Núñez del Río (ICE).
- **Representante de alumnos del curso vigente**

El máster cuenta con una **Comisión Asesora de Reclamaciones de la Titulación** para que cuando un alumno considere que ha habido algún error en el proceso de evaluación de una asignatura, puede solicitar su revisión siguiendo el procedimiento establecido por el coordinador de la asignatura y notificado a través de los servicios de Politécnica Virtual. En el caso de que considere que no se han seguido los criterios de evaluación establecidos, podrá solicitar su revisión a la Comisión Asesora de Reclamaciones de la Titulación del Máster según la normativa reguladora de los sistemas de evaluación en los procesos formativos vinculados a los títulos de grado y máster universitario con planes de estudio adaptados al R.D. 1393/2007.

Actualmente los miembros de la **Comisión Asesora de Reclamaciones de la Titulación** son:

- **Presidenta:** Dña. María Cristina Núñez del Río.
- **Presidente suplente:** D. José Antonio Sánchez Núñez.
- **Secretario:** D. Carlos A. Lozano Arribas.
- **Secretario suplente:** Dña. M^a Jesús Casati Calzada.
- **Vocal:** Dña. M^a Dolores López González.
- **Vocal suplente:** D. Fabio Revuelta Peña.

Finalmente, el máster cuenta con una Comisión de Calidad, que extiende las labores de la **Comisión Mixta de Ordenación Académica**, y está compuesta por los miembros de la Comisión Mixta de Ordenación Académica, un representante del PAS y un responsable de Calidad.

- **Responsable de Calidad:** D. José Luis Martín Núñez.
- **Representante del PAS:** Dña. Isabel Turégano Cordente.
- **Vocales de la Comisión Mixta.**

4. POLÍTICA DE CALIDAD DEL ITINERARIO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO

En el Proceso de Elaboración y Revisión del Plan Anual de Calidad PR/ES/001, la Comisión de Calidad revisa y aprueba su política y objetivos de calidad, que incorpora a este Manual. Es en este proceso donde los grupos de interés representados a través de los diferentes agentes que intervienen, tras realizar un análisis de los resultados de los procesos del Sistema, realizan la revisión de los mismos y establecen los cambios necesarios en la política de calidad, en su caso, y los nuevos objetivos emanados de la misma, a partir de los que se identifican las correspondientes acciones de mejora, tanto de los procesos afectados, como del SGIC en su globalidad, incluido el sistema documental que lo soporta.

Todas estas acciones quedan recogidas en el Plan Anual de Calidad. Dicho Plan, además de estas actuaciones concretas a desplegar, recoge los responsables correspondientes y los indicadores asociados a las mismas, para su seguimiento y mejora. Según la última revisión, la Política de Calidad actual del Itinerario Científico- Tecnológico del Máster es la siguiente, acorde a los SIGC de los diferentes Centros participantes: ICE, ETSIAE, ETSICCP y ETSIAAB.

- Proporcionar una formación dirigida hacia la excelencia, garantizando una oferta académica acorde con las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes, empleadores y la sociedad en general.
- Facilitar a nuestro PDI y PAS, la adquisición de la formación necesaria para realizar sus respectivas actividades, y facilitar los recursos necesarios, dentro de nuestros límites, para que puedan desarrollar la misma a satisfacción.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua.
- Orientar continuamente la dirección y la gestión de la Universidad a los objetivos de docencia e investigación.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés y que se encuentra a disposición de todos ellos.
- Garantizar que el Sistema de Garantía Interna de Calidad mantiene efectivo y que es revisado de forma periódica.

5. GRUPOS DE INTERÉS

La actividad del Calidad Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional de la Universidad Politécnica de Madrid afecta a los siguientes grupos y entidades:

- **Alumnos**
- **Egresados**
- **El Personal (PDI y PAS)**
- **Empresas y Administraciones Demandantes de Trabajos de**
- **Investigación, Desarrollo e Innovación**
- **Proveedores**
- **Empresas y Organizaciones de Realización de Prácticas**
- **UPM**
- **Administraciones Públicas**
- **Colegios y asociaciones profesionales**
- **La Sociedad**

En el SGIC, los procedimientos y el presente Manual de Calidad conforman un todo integrado que funcionan de forma interrelacionada para garantizar la calidad de la gestión del itinerario del máster.

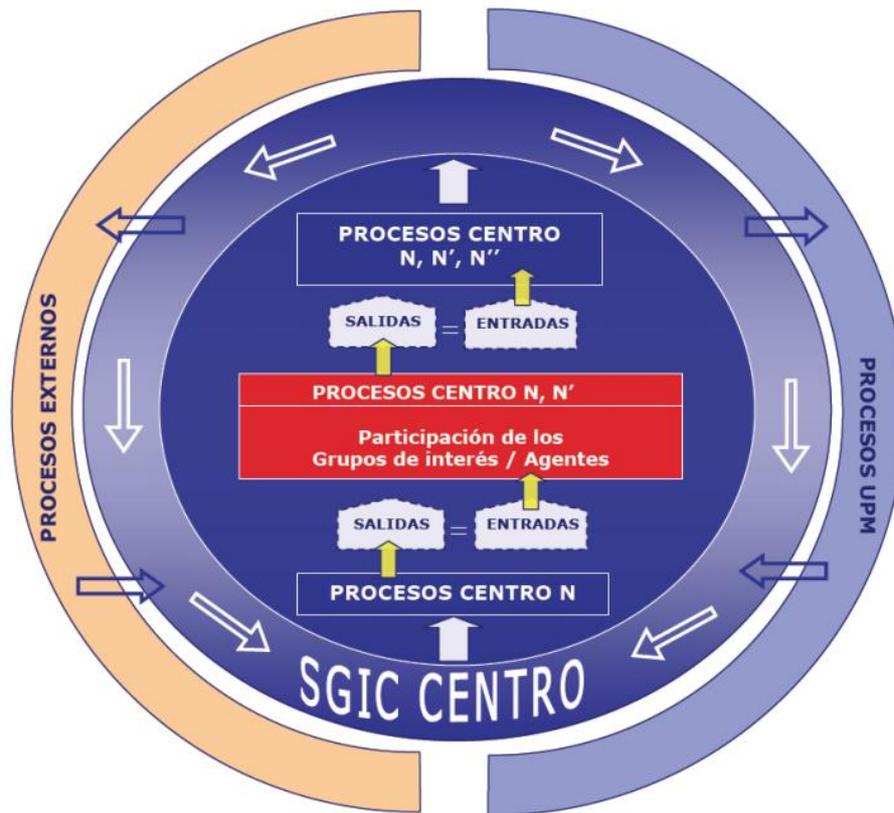
La rendición de cuentas a los principales grupos de interés se produce gracias al flujo circular de la información dentro del propio sistema; donde los inputs/entradas de un proceso (que pueden tener su origen en procesos del Centro, de la UPM o externos), tras la actuación/participación de ciertos agentes/grupos de interés, se transforman en salidas del mismo.

Estas salidas se convierten, a su vez, en entrada de los mismos procesos donde se generan y/o de otros procesos (del Centro, de la UPM o externos). En cada una de las entradas elaboradas en el Centro, determinado/s grupo/s de interés ha/n participado en su elaboración, de forma directa o a través de los foros y comisiones en los que están representados. La participación de los grupos de interés puede efectuarse de varios modos:

- Participando en la elaboración de documentos/informes o en la toma de decisiones, tal como se ha comentado en el párrafo anterior, de forma directa o a través de los foros y comisiones en los que están representados
- Emitiendo su opinión a través de encuestas (PR/SO/008 Sistema de Encuestación UPM - Encuestas del PAS, PDI y Alumnos - y PR/SO/005 Medición de la Satisfacción e Identificación de Necesidades).
- Mediante el proceso PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- A través de las diferentes relaciones/contactos periódicos establecidas con Colegios Profesionales, Empleadores, etc.

De este modo los grupos de interés que fueran fuente de las entradas de un proceso pueden ser agentes que participan en la obtención de los documentos de salida del mismo; salida que, a su vez, servirá de entrada en otros procesos del Centro, de la UPM o externos, cerrándose el círculo del flujo de información.

Todos los grupos de interés, mencionados anteriormente, son informados de manera justificada según se recoge en el procedimiento Publicación de la Información PR/ES/004, y/o en las etapas de otros procesos en los que intervienen dichos grupos.



Flujo de la información en el SGIC

6. AGENTES IMPLICADOS

Responsable de Calidad

Para ayudar a la Comisión Mixta de Ordenación Académica en las tareas correspondientes a, en su día diseño, y actualmente, mantenimiento, revisión y mejora del SGIC del itinerario del Máster, se nombra un Responsable de Calidad.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Calidad, el Responsable de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro.
- Informar a la Comisión Mixta de Ordenación Académica sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles.

Comisión de Calidad

La Comisión de Calidad es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Verifica la planificación del Sistema de Garantía Interna de Calidad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual de Calidad, de la Política y los Objetivos de la Calidad.
- Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Itinerario del Máster y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones al sistema y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la titulación.
- Es informada de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

7. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos básicos del SGIC son garantizar la calidad de Itinerario Científico-Tecnológico del Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional, revisando y mejorando siempre que se considere necesario su programa formativo, basado en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que se tendrá puntualmente informados, y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC. Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.
- Generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y sociedad.

8. GARANTÍA DE CALIDAD

En la elaboración de su SGIC, se contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- **Legalidad y seguridad jurídica:** El Itinerario Científico-Tecnológico del Máster diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el EEES.
- **Publicidad, transparencia y participación:** El Itinerario Científico-Tecnológico del Máster dará difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

10. LISTA DE PROCEDIMIENTOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Itinerario Científico-Tecnológico:

- PR/ES/001 Elaboración y Revisión del Plan Anual de Calidad
- PR/ES/002 Gestión de Títulos (Diseño, Modificación, Verificación y Extinción)
 - SBPR/ES/002-01 Diseño de Títulos Oficiales
 - SBPR/ES/002-02 Verificación de Títulos Oficiales
 - SBPR/ES/002-03 Modificación de Títulos Oficiales
 - SBPR/ES/002-04 Extinción de Títulos Oficiales
- PR/ES/003 Seguimiento de Títulos Oficiales
- PR/ES/004 Publicación de la Información

Rectorado UPM:

- PR/ES/005 Definición de la Política de PDI
- PR/ES/006 Definición de la Política de PAS

PROCESOS CLAVE:

Itinerario Científico-Tecnológico:

- PR/CL/001 Coordinación de las Enseñanzas
- PR/CL/002 Acciones de Orientación y Apoyo al Estudiante
 - SBPR/CL/002-01 Acciones de Acogida
 - SBPR/CL/002-02 Programa de Mentorías y Tutela
 - SBPR/CL/002-03 Atención a las Necesidades Especiales
- PR/CL/003 Prácticas Externas
 - SBPR/CL/003-01 Elaboración de Prácticas Externas
 - SBPR/CL/003-02 Gestión de Prácticas Externas
- PR/CL/004 Movilidad OUT
- PR/CL/005 Movilidad IN
- PR/CL/006 Orientación e inserción laboral
 - SBPR/CL/006-01 Orientación académica y profesional
 - SBPR/CL/006-02 Inserción laboral

Rectorado UPM:

- PR/CL/007 Selección y Admisión de Estudiantes
- PR/CL/008 Matriculación

PROCESOS DE SOPORTE:

Itinerario Científico-Tecnológico:

- PR/SO/001 Gestión del PDI
 - SBPR/SO/001-01 Captación y selección del PDI
 - SBPR/SO/001-02 Formación del PDI
 - SBPR/SO/001-03 Asignación del complemento de méritos docentes
 - SBPR/SO/001-04 Movilidad del PDI
- PR/SO/002 Gestión del PAS
 - SBPR/SO/002-01 Captación y selección del PAS
 - SBPR/SO/002-02 Formación del PAS
- PR/SO/003 Gestión de Servicios
- PR/SO/004 Gestión de Recursos Materiales
 - SBPR/SO/004-01 Planificación de recursos materiales
 - SBPR/SO/004-02 Mantenimiento de recursos materiales
- PR/SO/005 Medición de la Satisfacción e Identificación de Necesidades
- PR/SO/006 Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Rectorado UPM:

- PR/SO/007 DOCENTIA-UPM
- PR/SO/008 Sistema de Encuestación UPM