

## MISIÓN

La Unidad de Calidad es un servicio dependiente de la Subdirección de Calidad y Acreditaciones de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica, Alimentaria y de Biosistemas de la Universidad Politécnica de Madrid, cuya misión es facilitar el desarrollo e implantación de la política de calidad del Centro 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, y la coordinación de procesos, contribuyendo a la creación y difusión de la cultura de calidad en la comunidad universitaria.

## MARCO NORMATIVO

- Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo del Sistema Universitario, que deroga a la Ley orgánica 6/2001 de 21 de diciembre y la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, salvo sus disposiciones finales segunda y cuarta.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de 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.
- Resolución de 11 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueban directrices para la aplicación de los programas del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area.

## AYÚDANOS A MEJORAR

Colabora en la mejora de nuestros servicios a través de las encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.

Además, en cualquier momento tienes derecho a formular quejas, sugerencias y/o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

[Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones](#)

## DÓNDE ESTAMOS



### ETSIAAB -UPM

Avda. Puerta de Hierro nº 2, 28040 Madrid  
Unidad de Calidad – Edificio A, Planta 2ª

Teléfono: 91 06 70772/73

E-mail: [secretaria.ca.etsiaab@upm.es](mailto:secretaria.ca.etsiaab@upm.es)

### Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 9,00 a 14:00 horas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE  
INGENIERÍA AGRONÓMICA, ALIMENTARIA Y DE  
BIOSISTEMAS

## CATÁLOGO DE SERVICIOS

### UNIDAD DE CALIDAD



### ETSIAAB -UPM

Avda. Puerta de Hierro nº 2-4  
28040 Madrid

### Web:

<http://www.etsiaab.upm.es/Calidad>

## PRINCIPALES SERVICIOS

- Preparación y 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.
- Preparación y 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 internacionales.
- Diseño e implantación del Sistema Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) del Centro. Elaboración y actualización del Manual y Procesos (seguimiento y recogida de datos para la actualización de anexos e Indicadores) y Plan Anual de Calidad del Centro.
- Preparación de los procesos de acreditación institucional del Centro.
- Apoyo a los diferentes servicios del Centro en la elaboración de documentación relacionada con la calidad.
- Preparación y seguimiento de procesos de evaluación interna o externa de los servicios ofertados por el Centro.
- Elaboración de los catálogos de servicios del Centro.
- Seguimiento de aplicaciones informáticas que sirven a los procesos de calidad.
- Seguimiento de aplicaciones informáticas de apoyo a la gestión de datos de las titulaciones del Centro.
- Seguimiento y asesoramiento del Procedimiento de Evaluación del Profesorado -DOCENTIA- de la UPM, en relación al profesorado de la ETSIAAB.
- Elaboración/análisis de encuestas y estudios cuantitativos y cualitativos sobre indicadores de calidad y satisfacción.

- Actualización y publicación de la información de Calidad del Centro, titulaciones y procesos de evaluación o acreditación en la página web de la ETSIAAB.
- Tramitación y seguimiento del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la ETSIAAB.
- Registro y archivo de la evaluación de la adquisición de competencias en Grados y Máster Habilitante.

## 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 del Centro en los procesos de acreditación, tanto nacional como internacional.
- Tramitar en el plazo máximo de 3 días hábiles, las quejas, sugerencias, felicitaciones o consultas recibidas en el Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (QSF) del Centro e instar su resolución o remitir una respuesta en el plazo máximo de 10 días hábiles.
- Realizar el seguimiento de la plataforma GAUSS de todas las titulaciones del Centro.

## TUS DERECHOS

- 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 los servicios ofertados por el Centro, previa solicitud de éstos.
- A facilitar información recogida en los soportes informáticos en relación con las aplicaciones para gestión de la calidad desarrolladas por la universidad y a disposición del Centro.
- A que las quejas, sugerencias, felicitaciones o consultas presentadas reciban una respuesta explícita y adecuada en el plazo establecido.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la Subdirección de Calidad y Acreditaciones, responsable del catálogo, a través del buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones de la página web

[Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones](#)

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en este catálogo la Subdirección de Calidad y Acreditaciones, responsable de la Unidad de Calidad, contestará por escrito. En la contestación informará de las causas que han provocado el incumplimiento y comunicará, a su vez, las medidas adoptadas para su corrección.