



Informe Subdirección de Relaciones con las Empresas

Escuela Técnica Superior de Ingenieros
Industriales

31-12-2020



1. GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EN EMPRESA	3
2. OFERTAS DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS	4
3. PRÁCTICAS EN EMPRESAS	6
3.1. GRADOS.....	7
3.2. MÁSTERES HABILITANTES	8
3.3. MÁSTERES UNIVERSITARIOS	9
4. FORO E ² EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	11
5. CÁTEDRAS Y AULAS DE EMPRESA.....	12
6. SALA DE EMPRENDIMIENTO, START UPV.....	13
7. GESTIÓN DE CALIDAD	13

En el presente resumen se refleja la información relativa a los bloques de actividad más importantes que se llevan a cabo en la Subdirección de Relaciones con las Empresas de la ETSII. Se aportan los datos más relevantes con la finalidad de clarificar algunos puntos. Se pretende mostrar aquellas actividades que van dirigidas a empresas y estudiantes y con la finalidad de facilitar la inserción de los estudiantes en el mundo laboral.

1. GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EN EMPRESA

Los estudiantes pueden realizar prácticas en empresas de forma extracurricular o curricular. Las prácticas extracurriculares son de carácter voluntario y no requieren matrícula, pudiendo ser realizadas durante su periodo de formación. Las prácticas curriculares exigen una matrícula previa y **forman parte del plan de estudios** dentro de un bloque optativo.

Para realizar prácticas en empresas en la ETSII es necesario:

- Estar matriculado en la escuela
- No haber entregado el TFG o TFM.
- En caso de ser estudiante de grado, disponer de todo primer curso aprobado para poder realizar prácticas curriculares, y al menos el 50% de los créditos de la titulación para prácticas extracurriculares. Este requisito no se aplica para máster, que podrán hacer ambas desde el primer momento.
- No haber superado el máximo de horas disponibles para realizar prácticas en empresas.

Este último requisito varía según cada titulación:

- **Grados:** El máximo de horas para las extracurriculares equivale al 30% de los ECTS de la titulación multiplicado por 25.
- **Másteres:** El máximo de horas para las extracurriculares equivale al 40% de los ECTS de la titulación multiplicado por 25.
- Podemos ampliar estas horas de prácticas con las curriculares y varían según el plan de estudios de cada titulación. Hay que tener en cuenta que 1ECTS equivale a 25 horas de prácticas.

Resumen de horas de prácticas por titulaciones:

TITULACIÓN	AÑOS TIT.	ECTS TOTALES TITULACIÓN	PRÁCTICAS EXTRACURRICULARES 30% ECTS TOTALES (40% Máster) 1 ECTS=25 h	PRÁCTICAS CURRICULARES	
			HORAS TOTALES	CRÉDITOS	HORAS
M.U.Direc.y Gestión Proyectos	1	72	720	5	125
M.U.Ing. Avanz. Prod., Logist.	1	60	600		
M.U.Tecn. Energética para el D.S.	1	90	900	9	225
M.U. Seg. Industrial y Med. Amb.	1	60	600	12	300
M.U.Constr. e Inst. Industr.	1.5	90	900		
M.U.Aut. e Informática Industrial	1	60	600		
M.U. Ing. Mecánica	1	75	750		
M.U. Ing. Hidráulica y Medio Amb.	1	75	750		
G. en Ing. Tecnologías. Industriales	4	240	1800	13,5	337,5
G. en Ing. de Org. Industrial	4	240	1800	6	150
G. en Ingeniería Química Cód.165 (Antiguo Plan de Estudios)	4	240	1800	9	225
G. en Ingeniería Química Cód. 187 (Nuevo Plan de Estudios)	4	240	1800	18	450
G. en Ingeniería de la Energía	4	240	1800	18	450
Master U. en Ingeniería Industrial	2	120	1200	9	225
Master U. en Ingeniería Química	2	120	1200	9	225
Master U. en Ingeniería Biomédica	1	60	600		

2. OFERTAS DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS

Existen dos vías para que un estudiante consiga una práctica en una empresa:

- Apuntándose a las ofertas de empresa que se publican en la web de la ETSII.
- Por sus propios medios, ofreciendo sus conocimientos a empresas, utilizando contactos personales, redes sociales, app empleo, etc.

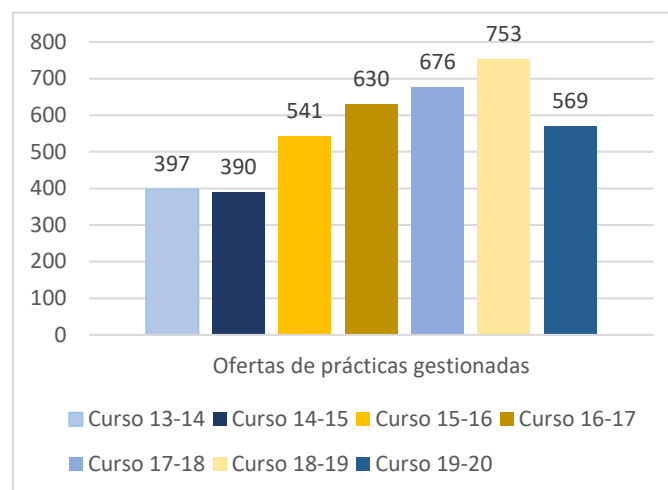
Las ofertas publicadas en la página web de la Escuela se publican cada vez que una empresa o institución contacta con la Escuela solicitando estudiantes en prácticas, cumplimentando un

documento donde figuran los requisitos del estudiante buscado y las características de la práctica. Así, el alumnado interesado puede inscribirse siempre que cumpla con los requisitos establecidos.

Durante este proceso, la Subdirección apoya a la empresa en la creación óptima de la oferta, informa de las condiciones, se asegura de que el alumnado cumpla las condiciones demandadas, remite las candidaturas presentadas y comprueba que la plaza ofertada ha sido cubierta satisfactoriamente.

En el último curso 2019-2020 en la ETSII se tramitaron un total de 569 ofertas. El descenso de un 25% en la oferta respecto al curso anterior se debe a la situación provocada por la pandemia de la covid19 que provocó la paralización de las prácticas presenciales durante más de 3 meses, provocando una situación totalmente extraordinaria en el tejido empresarial.

	Nº ofertas Curso 14-15	Nº ofertas Curso 15-16	Nº ofertas Curso 16-17	Nº ofertas Curso 17-18	Nº ofertas Curso 18-19	Nº ofertas Curso 19-20
TOTAL	390	541	630	676	753	569



De estas ofertas se llegaron a cubrir un 40%,

	% Cubiertas Curso 14-15	% Cubiertas Curso 15-16	% Cubiertas Curso 16-17	% Cubiertas Curso 17-18	% Cubiertas Curso 18-19	% Cubiertas Curso 19-20
TOTAL	55%	45%	40%	42%	39%	40%

Los motivos más frecuentes por los que no se cubre una oferta son:

- Aplazada la selección del estudiante para otro momento.
- Solución de las necesidades con personal propio.
- Contratación de titulados.
- Selección a un estudiante de otra escuela o universidad.
- No consiguen candidatos para satisfacer las necesidades demandadas.

3. PRÁCTICAS EN EMPRESAS

La experiencia que proporciona realizar prácticas en empresas ha demostrado su validez como mecanismo de formación mejorando notablemente la empleabilidad de los recién titulados como vía de inserción laboral y de acceso al primer empleo. Las prácticas en empresas resultan una parte esencial en la formación universitaria.

La Subdirección de Relaciones con las Empresas de la ETSII gestiona las prácticas en empresas e instituciones bajo el marco legal de los Programas de Cooperación Educativa y muchas empresas utilizan las prácticas como una fuente de contrataciones futuras.

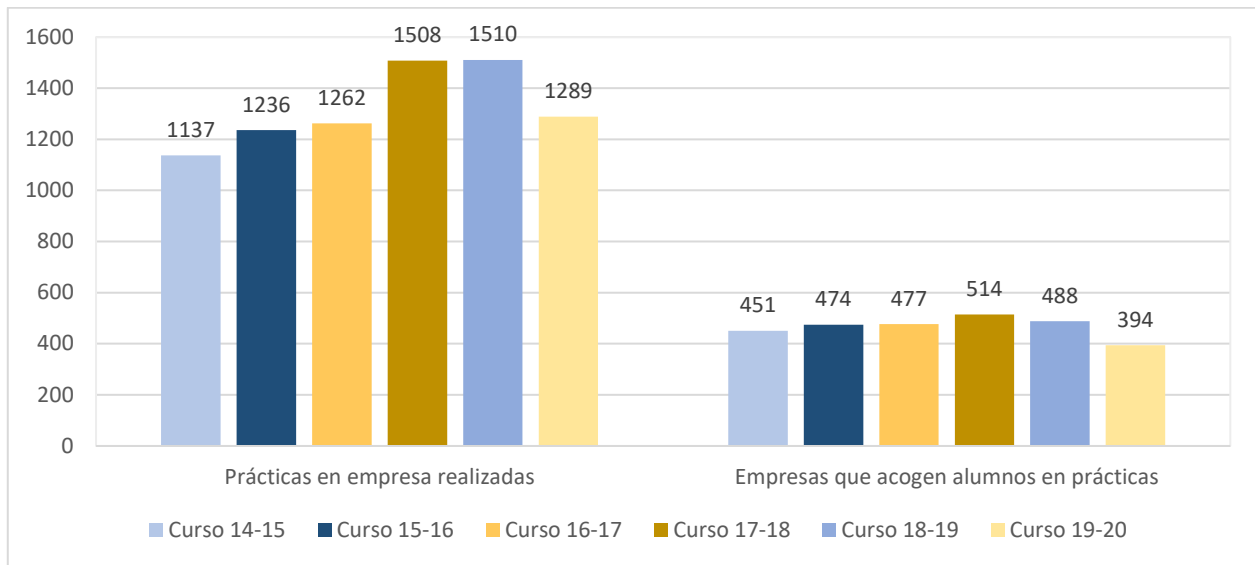
En la ETSII en el curso 2019/20 se han realizado un total de 1289 prácticas en 394 empresas de distintos sectores. Hay que destacar que todas las prácticas han sido remuneradas, con una media de 4,14€/hora, teniendo una duración media de 3 meses con una dedicación de 6,8 horas/día.

En este punto hay que mencionar que debido a la pandemia originada por la covid 19, desde el 16 de marzo al 21 de junio del 2020, no se pudieron realizar prácticas presenciales. Sin embargo, hay que destacar que en ese periodo el 60% continuaron en la modalidad a distancia hasta que se pudo retomar la presencialidad.

Se muestra a continuación la evolución de las prácticas en empresas que han sido realizadas por los estudiantes de la ETSII en los últimos cursos.

ETSII	Curso 13-14	Curso 14-15	Curso 15-16	Curso 16-17	Curso 17-18	Curso 18-19	Curso 19-20
Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	918	1137	1236	1262	1508	1510	1289
Nº de Empresas que acogieron estudiantes	436	451	474	477	514	488	394
Promedio de bolsa económica (€/hora)	4	3,74	3,97	4,1	4,1	4,1	4,2
Media de meses realizados (meses)	5	3,03	2,93	2,87	2,77	2,73	2,53
Media de las horas realizadas al día (horas/día)	6,43	7,16	7	6,8	6,8	6,82	7,56

La distribución de las prácticas tramitadas y del número de empresas que acogieron a estudiantes puede observarse en el siguiente gráfico.



3.1. GRADOS

Los estudiantes de **grado** pueden realizar prácticas de empresa extracurriculares una vez hayan superado el 50% de créditos de su titulación con un máximo de horas equivalente al 30% de los ECTS de la titulación, multiplicado por 25h (1ECTS=25h)

En la siguiente tabla se muestran los datos desde el curso 2014-2015. La falta de datos para el grado de Ing. Biomédica se debe a que dicha titulación comenzó su andadura más tarde.

TITULACIONES		Curso 14-15	Curso 15-16	Curso 16-17	Curso 17-18	Curso 18-19	Curso 19-20
G. Ing. Tecnologías Industriales	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	195	224	296	332	367	264
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	123	137	164	185	188	133
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	4,01	4,14	4,11	4,06	4,14	4,07
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	6,66	6,49	6,99	7,21	6,88	7,56
G. Ing. Química	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	97	89	107	115	103	82
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	56	60	60	64	51	30
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	4,09	3,95	4	3,76	3,88	4,3
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	5,71	6,4	6,87	6,91	7,05	7,59
G. Ing. Organización Industrial	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	132	145	149	187	162	133
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	61	76	80	91	74	65
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	3,19	3,76	4,08	4,01	4,24	4,3
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	8	7,43	6,67	7,02	6,73	8,41
G. Ing. de la Energía	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	30	80	65	93	83	96
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	26	41	41	41	30	38
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	3,75	4,51	4,25	3,85	3,94	3,8
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	6,15	6,46	6,53	6,81	6,83	7,46

G. Ing. Biomédica	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas		15	14	12	19	19
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes		10	8	8	10	12
	Promedio de bolsa económica (€/hora)		4,35	4,88	4,19	4,15	4,2
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)		5,04	5,06	5,63	6,41	6,75

En los planes de estudios de las titulaciones de grado, excepto el grado en Ingeniería Biomédica se contempla la posibilidad de realizar **prácticas en empresas curriculares** dentro de un bloque optativo, de esta forma el estudiante puede superar una serie de créditos que va variando según la titulación.

Se indica a continuación el número máximo de estos créditos a realizar y el porcentaje de prácticas que han sido curriculares en los últimos años en las distintas titulaciones de grado.

	GITI	GIQ	GIOI	GIE
ECTS CURRICULARES optativos	13,5	9/18	6	18
Curso 14-15	47,69%	48,45%	19,7%	66,67%
Curso 15-16	38,39%	50,56%	21,38%	50%
Curso 16-17	40,88%	43,93%	16,11%	36,39%
Curso 17-18	44,28%	45,22%	26,74%	38,71%
Curso 18-19	47,68%	38,55%	17,9%	38,55%
Curso 19-20	49,24%	39,02%	29,32%	38,54%

Se puede observar que en el caso de Grado en Ingeniería Química aparece 9 y 18 créditos. Esto se debe a que han convivido dos planes de estudios con una cantidad de créditos curriculares diferentes.

3.2. MÁSTERES HABILITANTES

En el año 2014 comenzaron a impartirse en la escuela los másteres habilitantes para el ejercicio de las profesiones de Ingeniero Industrial e Ingeniero Químico y más tarde en el curso 16-17 el de Ingeniería Biomédica. Los estudiantes de Máster pueden realizar prácticas de empresa extracurriculares desde el inicio de los estudios con un máximo de horas equivalente al 40% de los ECTS de la titulación, multiplicado por 25h (1ECTS=25h). Los datos más relevantes de las prácticas en las titulaciones de estos másteres se muestran a continuación.

TITULACIONES		Curso 14-15	Curso 15-16	Curso 16-17	Curso 17-18	Curso 18-19	Curso 19-20
M.U. Ingeniería Industrial	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	30	213	381	507	495	480
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	29	103	176	188	193	167
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	3,74	4,31	4,05	4,19	4,22	3,9
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	7,52	6,49	6,88	6,71	6,76	7,69
M.U. Ingeniería Química	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	18	31	55	93	88	60
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	13	17	30	45	39	28
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	4,37	4,02	3,87	3,95	3,97	3,9
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	5,12	6,72	6,25	7,17	7,5	8,92
M.U. Ingeniería Biomédica	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas				35	24	20
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes				19	13	9
	Promedio de bolsa económica (€/hora)				4,9	3,36	4,87
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)				5,24	7,15	5,17

3.3. MÁSTERES UNIVERSITARIOS

Los estudiantes de los másteres propios de la Universidad, al igual que en el resto de estudios, tienen la posibilidad de realizar prácticas en empresa. El número de prácticas realizadas es menor que en el resto de titulaciones, ya que el número de estudiantes matriculados, es mucho menor. Hay que tener en cuenta también que los créditos totales en estas titulaciones son inferiores al resto por lo que los estudiantes dispondrán de menos horas para realizar sus prácticas. El máximo de horas equivale al 40% de los ECTS de la titulación, multiplicado por 25h (1ECTS=25h).

TITULACIONES		Curso 14-15	Curso 15-16	Curso 16-17	Curso 17-18	Curso 18-19	Curso 19-20
M.U. Automática e Informática Industrial	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	7	17	7	9	17	7
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	6	9	5	7	13	7
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	4,79	3,25	4,71	5,67	4,16	3,8
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	5,58	7,65	5,78	4,52	6	6,45
M.U. Dirección y Gestión de Proyectos	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	20	36	24	26	27	21
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	11	21	17	13	17	10
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	4,62	3,95	4,02	3,15	4,15	4,74
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	5,56	6,27	6,44	8,02	6,53	5,47
	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	9	14	20	11	14	13
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	5	9	12	7	8	7

M.U. Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	Promedio de bolsa económica (€/hora)	4,32	4,41	4,63	4	4,88	5,82
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	5,29	5,53	5,98	5,79	5,83	5,75
M.U. Ingeniería Avanzada de Producción, Logística y Cadena de Suministro	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	15	15	19	16	23	20
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	13	13	15	13	16	16
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	3,77	4,35	4,17	4,36	4,83	3,8
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	6	5,86	7,98	6,8	6,14	7,3
M.U. Ingeniería Mecánica	Nº de Prácticas en Empresas tramitadas	6	16	19	27	15	9
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	6	11	14	14	9	7
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	5	5,16	4,63	4,17	4,32	3,83
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	5,33	5,35	5,93	6,62	5,76	6,63
M.U. Construcciones e Instalaciones Industriales	Nº de estudiantes que realizaron prácticas en Empresa	4	13	7	11	28	20
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	4	10	6	8	17	13
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	5,03	3,85	3,63	4,25	3,88	3,8
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	5,39	6,83	6,48	5,32	7,24	8,53
M.U. Tecnología Energética para Desarrollo Sostenible	Nº de estudiantes que realizaron prácticas en Empresa	8	15	20	25	36	42
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	8	9	13	17	19	18
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	5,08	4,64	3,87	4,48	4,01	4,32
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	4,95	6,93	6,79	6,2	7,34	6,44
M.U. Seguridad Industrial y Medio Ambiente	Nº de estudiantes que realizaron prácticas en Empresa	4	4	2	9	9	3
	Nº de Empresas que acogieron estudiantes	2	3	2	4	4	3
	Promedio de bolsa económica (€/hora)	4,12	3,39	4,77	5,5	4,06	4,68
	Media de las horas realizadas al día (horas/día)	6,36	4,79	3,67	6,57	5,72	5,42

A continuación, podemos ver una tabla resumen del porcentaje de prácticas curriculares realizadas en aquellas titulaciones de máster que tienen la opción:

	MUDGP	MUTEDS	MUII	MUIQ
ECTS CURRICULARES optativos	5	9	9	9
Curso 14-15	10%	0%	13,3%	33,3%
Curso 15-16	30,56%	6,67%	31,92%	38,71%
Curso 16-17	25%	20,11%	27,28%	36,36%
Curso 17-18	38,46%	8%	25,05%	38,71%
Curso 18-19	33,33%	11%	24,04%	26,14%
Curso 19-20	28,57%	23,81%	29,17%	41,67%

4. FORO E² EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO

El Foro E² es un espacio abierto de interacción entre la Universidad y el mundo empresarial tanto nacional como internacional, siendo una gran apuesta para favorecer a empleabilidad de nuestros estudiantes. Debido a la situación provocada por la pandemia, el Foro E² en el año 2020 tuvo que suspenderse, pero gracias a la confianza de las empresas, durante el año se pusieron en marcha **charlas telemáticas** para que las empresas mantuvieran su actividad y visibilidad en la Universidad. De este modo, empresas de distintos sectores han dado a conocer sus ofertas de prácticas, empleo, la carrera profesional a desarrollar en las mismas, así como atender dudas de los estudiantes conectados a las sesiones.

En referencia a la última edición celebrada, en el 2019 tuvo lugar la décimo novena edición teniendo sus días centrales el 10 y 11 de abril. Este año se ha contado con **la participación récord de 123 empresas** que buscan el mejor talento y tienen un compromiso con la empleabilidad. A través de stand informativos, las empresas tienen oportunidad de tener contacto directo con titulados, estudiantes, profesorado y personal técnico de la Universidad. Durante dos días se realizan conferencias y presentaciones de las empresas en el propio recinto ferial.

Durante toda la semana se realizan diversas actividades de las que mostramos datos a continuación.

Se realizaron un total de 91 Actividades y 1.607 asistentes en total a las actividades.

- 86 Conferencias de empresas e instituciones con un total de 844 **asistentes**, los días 10 y 11 de abril (en el foro anterior fueron 85 conferencias). Destacar las realizadas en la casa del Alumno por 6 representantes de la red Europea de Servicio Públicos de Empleo (EURES) de Austria, Bélgica, Chequia, Comunidad Valenciana, Dinamarca, Eslovenia y Suecia, con **82 asistentes**
- 3 días de Revisión de Currículos en el Ágora durante los días previos al foro, donde se revisaron los currículums de un total de **525 asistentes**. Esta revisión se llevó a cabo por técnicos del Servicio Integrado de Empleo y por el personal de RRHH de 21 de las empresas que participaron en el foro.
- 2 Jornadas de Empleo con un total de **156 asistentes**.
 - o 8/04/2018, jornada "Conoce a quien te entrevista a través de sus rasgos faciales"
 - o 9/04/2017 V ENCUENTRO TRABAJA EN EL EXTRANJERO.

A través de los resultados obtenidos de una encuesta final cabe destacar que **al 96,5% de las empresas asistentes les merece una opinión buena (23,9%) o muy buena (72,6%)** la realización de este foro. A continuación, se muestra la evolución de empresas asistentes a esta feria en los últimos años:

	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Nº empresas asistentes al FORO	60	64	85	104	112	123

5. CÁTEDRAS Y AULAS DE EMPRESA

Con las cátedras de empresa se pretende potenciar al máximo la relación entre el entorno empresarial y la comunidad universitaria **para desarrollar objetivos de docencia, transferencia de tecnología y conocimiento y de investigación**. Además, se potencia la formación de futuros profesionales en áreas de conocimiento de interés común y las empresas asocian su nombre al prestigio de la UPV.

Las Aulas de empresas pretenden desarrollar actividades formativas y de difusión del conocimiento. La diferencia con las cátedras reside en el tipo de actividades que se pueden realizar, en la aportación económica y en la duración inicial, que en el caso de las aulas es de un año.

En el marco de las cátedras se desarrollan y promueven diferentes actividades de las que se beneficia el alumnado y la empresa toma contacto con la fuente del conocimiento universitario a través de esta colaboración.

En el 2019 la UPV ha alcanzado la cifra de 60 colaboraciones entre cátedras y aulas de empresa activas, de las cuales 10 están vinculadas a la ETSII, siendo una de ellas, aula de empresa

NOMBRE	Fecha de firma	Director	Institutos colaboradores
AIMPLAS	28/04/2010	M ^a Dolores Salvador Moya	
AULA CEMEX SOSTENIBILIDAD	06/10/2008	Eduardo Palomares	Instituto de Tecnología Química
FUNDACIÓN TORRECID	02/02/2015	Esperanza García Castello	
CÁTEDRA VICENTE SERRADELL	13/02/2015	Gumersindo Verdú Martin	Departamento de Ingeniería Química y Nuclear
FUNDACION QUAES	19/10/2016	David Moratal Pérez	
CÁTEDRA GESTIÓN CLÍNICA	18/09/2017	Andrés Carrión García	Centro de Gestión de la Calidad y el Cambio
CÁTEDRA TRANSICIÓN ENERGÉTICA URBANA	30/10/2018	Carla Montagud Montalvá	Instituto Universitario de Investigación en Ing. Energética
CÁTEDRA FACSA-FOVASA	15/01/2019	Amparo Bes Piá	
CÁTEDRA IBERAPA SMART ENERGY	30/11/2019	Alfredo Quijano López	Instituto de Tecnología Eléctrica
CÁTEDRA TRANSICIÓN ENERGÉTICA CV	Febrero 2020	Javier Fermín Urchueguía Scholzel	Multiescuela ETSII-ETSIAMN-ETSICCP

6. SALA DE EMPRENDIMIENTO, START UPV

StartUPV es el nexo de unión entre emprendedores y universidad, donde se fusiona el espíritu emprendedor con el talento de la UPV. La universidad pone a disposición de emprendedores, startups, alumnos, advisors y mentores una red de espacios de trabajo y cocreación para llevar a cabo las iniciativas y proyectos empresariales que lo necesiten.

Los proyectos, startups y empresas podrán disfrutar de las instalaciones de StartUPV situadas en el edificio 4K. Además, el Instituto Ideas tiene Espacios[EMPRENDE] **en cada una de las escuelas, facultades y campus de la UPV**. En la ETSII este espacio emprende se puso en marcha el 14 de febrero de 2014.

Hay que destacar que el 13% de los equipos emprendedores que han creado empresa a través del Instituto Ideas proceden de la ETSII.

7. GESTIÓN DE CALIDAD

Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio y tender hacia un proceso de mejora continua, se desarrolló e implantó un sistema de gestión de la calidad que **desde el año 2001 fue certificado por AENOR** y en marzo de 2020, de nuevo se obtuvo la renovación bajo la norma ISO 9001:2015

Este sistema nos ha permitido tener un mayor control sobre las quejas y reclamaciones, de modo que se hace un seguimiento y cierre a cada una de ellas. Otras ventajas de la implementación de este sistema:

- Se ha establecido un sistema de acciones correctivas y preventivas.
- Planificaciones anuales para la consecución de los objetivos.
- Establecimiento de indicadores sobre los procesos de trabajo, siendo ahora medible su capacidad.
- Se incorpora el análisis de riesgos y oportunidades.
- Se realizan auditorías internas anualmente, siendo éstas una buena fuente para mejorar el sistema.

Estas certificaciones son un reconocimiento al compromiso con la satisfacción de los usuarios, empresas y alumnos/as, y con la excelencia en la gestión que tiene todo el personal de esta unidad.