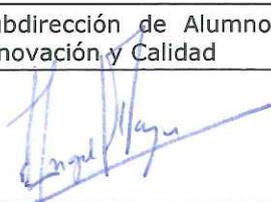
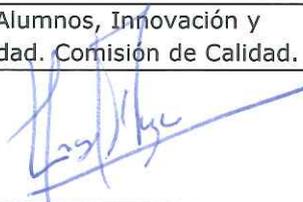


 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código: PR/ES/001

	Responsable de Elaboración	Responsables de la Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	Angel Moya Hernán-Gómez	Angel E. Moya Hernán-Gómez	Luis Jaime Marco García
Puesto:	Subdirección de Alumnos, Innovación y Calidad	SD Alumnos, Innovación y Calidad. Comisión de Calidad.	Director
Firma:			
Fecha:	05/05/2021	05/05/2021	19/05/2021
Revisión 01: (20/10/2014)	Adaptación del Proceso UPM a la ETSIC		
Revisión 02: (26/08/15) y (11/02/2019)	Actualización al SGIC 2.0, al nuevo Plan de Estudios 2014 y Dirección. Se elaboran nuevos PAC 2016-17, 2017-18, 2018-19, actualización SGIC 2.1 del 2019-20, 2020-21 y 2021-22.		
Revisión 03: (22/12/18)	Actualización nueva Dirección de la Escuela		

Objeto:	Este procedimiento describe el proceso mediante el cual el Centro establece y realiza el seguimiento de su Plan Anual de Calidad (PAC). El PAC incorpora los objetivos y las correspondientes acciones de mejora, identificadas a partir del análisis de los resultados de los procesos del SGIC. Dicho plan recoge también los responsables de cada actividad y los indicadores, en su caso, asociados a la misma, para su seguimiento y mejora, que se incluyen en el Cuadro de Mando Integral del centro. ¹
Responsable/ Propietario:	Subdirector de Alumnos, Innovación y Calidad. Comisión de Calidad de la ETSIC
Documentos de referencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Todos los Procedimientos del SGIC 2.1. • Indicadores asociados a los Procesos (http://moodle.upm.es/calidad/)
Registros:	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de la Junta de Escuela. • ANX-PR/ES/001-01: Plan Anual de Calidad del Centro • ANX-PR/ES/001-02: Cuadro de análisis de estado del proceso • ANX-PR/ES/001-03: Priorización de acciones de Mejoras • ANX-PR/ES/001-04: Cuadro de Mando Integral • ANX-PR/ES/001-05: Ficha del Indicador

¹ El Centro incorpora a su **Cuadro de Mando Integral** (ANX-PR/ES/001-04), tanto los indicadores que, por su estrategia, mantiene activos de manera más continua, correspondientes a los **Procesos del SGIC** (ANX-PR/ES/001-02); como aquellos que, puntualmente y fruto del desarrollo de las actividades contenidas en el **PAC** (ANX-PR/ES/001-01), sea necesario añadir.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

Indicadores:

Definición: Elaboración del PAC y revisión.

IND-PR/ES/001-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	SD Alumnos, Innovación y Calidad. Comisión de Calidad.

0. INTRODUCCIÓN

Este procedimiento concreta los mecanismos que utiliza el Centro para elaborar el Plan Anual de Calidad (PAC) de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil.

El PAC incorpora las correspondientes actividades de mejora, identificadas a partir del análisis de los resultados de los procesos del SGIC. Dicho plan recoge también los responsables de cada actividad y los indicadores, en su caso, asociados a la misma, para su seguimiento y mejora, que se incluyen en el Cuadro de Mando Integral del centro. Se mantienen la totalidad de los indicadores y evidencias del SGIC 2.1 pero aquellas que no se desarrollan se indican en el proceso e indicadores correspondientes.

En primer lugar, se incluye una breve introducción describe el contexto en el que se desarrolla el SGIC, sus antecedentes inmediatos y posibles condicionantes. Ésta sirve para entender el momento en el que se encuentra el SGIC en el periodo para el que se desarrolla este PAC.

A continuación, dentro de esta misma sección, se describe el estado en el que se encuentra cada uno de los procesos del SGIC de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil su grado y tipo de implantación (bien sea manual o electrónica), se evalúa la eficacia de su funcionamiento a través del control de indicadores adecuados, se chequea si se archivan las evidencias necesarias para demostrar el buen funcionamiento del proceso y se identifican sus fortalezas, debilidades y posibles acciones de mejora para su subsanación.

Resultado de estos análisis individuales se conoce el estado de implantación del SGIC 2.1 de la ETS de Ingeniería Civil y se extraen las acciones que los agentes participantes en el proceso proponen para incorporar al PAC, con el fin de lograr la mejora del sistema.

En segundo lugar, es importante tener en cuenta directrices o datos procedentes de los diferentes Vicerrectorados de la Universidad: Informe y actualización de Datos y Cifras Política de PDI, Política PAS, Datos de Admisión, Matriculación, Docencia-UPM, Encuestas, Orientación e Inserción laboral, Movilidad, Tasas, el Mapa de Titulaciones UPM, nuevos procesos, etc.

Por último, se incorpora, en su caso, la información relativa a informes o auditorías externas a las que se haya visto sometido el sistema, alguno de sus procesos o de sus títulos, realizando un análisis de las posibles medidas a introducir en el PAC, fruto de los

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código: PR/ES/001

correspondientes informes. Éstas pueden ser realizadas por organismos nacionales, como ACAP, ANECA o por entes internacionales como por ejemplo ABET, NAAB, EFQM etc.

Con toda la información recogida se elabora el Plan Anual de Calidad correspondiente al ejercicio en cuestión. Dicho plan responde al cumplimiento de los Objetivos de Calidad expresados en el Manual de Calidad y está alineado con la Política de Calidad de la ETS de Ingeniería Civil.

ANÁLISIS INTERNO: Situación del SGIC 2.1

1.1. Introducción.

Con la nueva entrada del Plan de Estudios 2014 y la Dirección fruto de las elecciones a director de la ETSIC del mes de mayo de 2015, se revisa el Manual de Calidad y procesos durante 2015-16. En junio de 2015-16 se aprueba el primer PAC para el curso 2016-17. Durante los meses de mayo y junio de 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 se han elaborado los Planes Anuales de Calidad para los cursos 2017-18, 2018-19, 2019-20 y 2020-21. Actualmente con una nueva Dirección en la Escuela de diciembre de 2018, se elabora el presente Plan Anual de Calidad del curso 2021-2022, cuarto año sin entrada de nuevos alumnos tras la aprobación del Consejo de Gobierno del Rectorado del Plan de Extinción del Plan 2014 y todavía no está aprobado el nuevo Plan de Grado en Construcción de Infraestructuras Civiles ni el presentado en 2019 Plan de Grado en Ingeniería en Nuevas Tecnologías de Obras Públicas. La estrategia es ir cumpliendo con las nuevas directrices y normas de Calidad aprobadas en la UPM, el SGIC 2.0, los nuevos procesos del SGIC 2.1 presentados en febrero de 2019 y las acciones que se han desarrollado hasta el curso 2020-21 son:

- Se obtuvo el informe Favorable de la Renovación de la Acreditación del Máster Universitario de Planificación y Gestión de Infraestructuras el curso anterior.
- Se han aprobado los cambios en el Máster y solicitados en asignaturas de optativas a obligatorias, para asegurar que se obtienen por parte del alumnado las competencias que marca el sello EUR ACE que se ha solicitado para el año 2020 y que está proceso de elaboración.
- Solicitud del sello de Calidad de Centro se ha retrasado al decidirse en Consejo de Gobierno del 22 de febrero de 2018 la extinción del Plan de Grado en Ingeniería Civil, sin estar todavía en trámite el nuevo Plan de Grado en Construcción de Infraestructuras Civiles ni el Plan de Grado en Nuevas Tecnologías de Obras Públicas la Escuela, no cumple por tanto el tener el 50% de Grados Verificados. Para el año 2021 se tiene solicitada de nuevo la tramitación del nuevo Grado.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

- Sigue estando pendiente la tramitación del nuevo Plan de Grado en Construcción de Infraestructuras Civiles y del Plan de Grado en Ingeniería en nuevas Tecnologías de las Obras Públicas, a la espera de la aprobación del Consejo de Gobierno antes de pasar a su Verificación por Madrid i +D.
- Durante el curso 2019-20 y 2020-21, se tuvo que adaptar la docencia de presencial a presencial telemática para adaptarse a la situación de confinamiento debido al estado de alarma por la pandemia.
- El pasado mes de enero 2021 se ha denegado el sello EUR ACE al Máster en Planificación y Gestión de Infraestructuras, al considerarse que alguna de las competencias exigidas en el sello no llegaba a cumplirse.

1.2. Análisis del estado de los procesos de calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil.

El propietario de cada proceso facilita al Responsable de Calidad la siguiente información del mismo, en el **Cuadro de análisis del proceso** (ANX-PR/ES/001-02):

BLOQUE A

- ✓ Tipo y grado de implantación

BLOQUE B

- ✓ Datos de indicadores.
- ✓ Evidencias recopiladas.
- ✓ Puntos fuertes en el desarrollo del proceso.
- ✓ Puntos débiles en el desarrollo del proceso.
- ✓ Seguimiento de acciones de mejora implantadas anteriormente.
- ✓ Propuesta de acciones correctivas y de mejora.

Para una nueva edición del PAC, bastará con incluir los datos de indicadores, evidencias y las acciones de mejora fruto del análisis de estos. De manera que en el momento en que todos los procesos del SGIC estén totalmente implantados, el BLOQUE A desaparecerá del **ANX-PR/ES/001-02: Cuadro de análisis del proceso**, siguiendo la revisión anual del proceso por sus responsables.

El Responsable de Calidad revisa el Manual de Calidad y propone los cambios que, en su caso, considere oportunos, haciendo especial hincapié en la coherencia del desarrollo de todos los Procesos con la Política y Objetivos de Calidad. En el caso de

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código: PR/ES/001

proponer cambios, éstos se sumarían al resto de propuestas realizadas por los responsables de los procesos.

2. ANÁLISIS EXTERNO. Informes o Auditorías externos

2.1. Breve descripción del proceso de Evaluación Externa/Auditoría

Durante este periodo 2016-17 se ha tenido auditorías internas, dos visitas del rectorado, para obtener el sello de implantación del SGIC 2.0. Se emitieron dos informes de las visitas, no hubo visita externa, pero se considera la implantación al seguir el mismo esquema junto con el resto de las escuelas de la UPM.

Se tuvo la visita del Panel de auditores para la Renovación de la Acreditación del Máster, pese a llevar solo dos años implantado y se consiguió un Informe Favorable.

Se solicitó el sello EUR ACE del Máster para el año 2020 por el método abreviado al tener muy próxima la renovación de la acreditación, la visita del panel fue telemática y el informe final de febrero de 2021 deniega el sello.

2.2. Acciones a tener en cuenta en el PAC

En el sexto PAC para el curso 2021-22, se ha mantenido el número de acciones de mejoras, se han revisado y modificado los indicadores de los procesos, indicando los que no se desarrollan, los que se han empezado a poner datos, las acciones de mejoras del anterior Plan, o se han realizado, o se anulan, o se ha pospuesto la fecha en las que se realizarán, y se han revisado el estado de los procesos por parte de los responsables.

En la web de Calidad se siguen separado los indicadores de los Procesos para evitar cambiar los procesos todos los años.

En las reuniones trimestrales de la Comisión se revisa el cumplimiento de las acciones de mejora y del Cuadro de análisis.

Se han incluido los nuevos Procesos del SGIC 2.1 si bien los indicadores no empiezan a ponerse hasta el PAC de 2020-21 y todos los procesos de Doctorado no se activan al no tener un Curso de Doctorado en la Escuela.

3. PLAN ANUAL DE CALIDAD DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA CIVIL 2021

El Responsable de Calidad recopila toda la información relevante de cada uno de los procesos existentes del anterior manual, las correspondientes acciones de mejora propuestas y con el PAC anterior lo remite a la Comisión de Calidad para su análisis. Se incluirán las correspondientes acciones de mejora propuestas por cada uno de los



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

propietarios de éstos y aquellas derivadas de los informes de evaluación o auditoría externos (1.2+2.2). Toda esta información, junto con el PAC del ejercicio anterior, la remite a los miembros de la nueva Comisión de Calidad para su análisis.

La Comisión de Calidad, reunidos en sesión ordinaria, analiza las propuestas y **prioriza** las Acciones de Mejora. Éstas las despliega en *Actividades* concretas a las que le asocia el *responsable* de llevarla a cabo, el Plazo de realización, si son necesarios los *Recursos* para ello y el *Indicador* de control, si procede, para tener la seguridad de que el plan se ejecuta; todo ello en coherencia con la Política y Objetivos de Calidad de la ETS de Ingeniería Civil.

La Comisión de Calidad analiza las propuestas de Acciones de Mejora, y priorizado la implantación de las mismas trimestralmente, indicadas en (ANX-PR/ES/001-01) siguiendo los pasos siguientes.

3.1 Priorización de acciones de mejora basada en Tres Variables², propuesta por la Unidad de Calidad de la Universidad, según la cual, se incorporan al PAC aquellas acciones cuya combinación de DIFICULTAD y PLAZO de ejecución redundan en un mayor IMPACTO en la mejora del Centro, es decir resultan más eficaces y eficientes.

3.2 Pasos de la Priorización de acciones de mejora basada en Tres Variables

1. Los miembros de la Comisión de calidad van asignando un valor del 1 al 4, que indica la mayor o menor "**Dificultad de la implantación**" de la acción de mejora
2. Posteriormente hacen lo mismo con el "**Plazo de implantación**", asignando valores de 1 a 4, según el plazo se considere largo o más inmediato.
3. Y en tercer lugar, los miembros califican el grado positivo de "**Impacto en la organización**" que puede tener la acción de mejora, donde 1 es ninguno y 4 es un alto grado.
4. **Priorización:** Una vez establecidas las puntuaciones de cada acción se establece el producto de las mismas, lo que servirá de orientación para identificar como prioritarias aquellas que tengan una mayor puntuación total.

El Responsable de Calidad de la ETSIC realiza la síntesis de las acciones de mejora priorizadas y las plasma en el borrador del Plan Anual de Calidad que debe recibir el visto bueno de la Comisión de Calidad

² Se pueden utilizar diferentes técnicas para ello (ver Moodle de Calidad).



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

Una vez elaborado y aprobado por la Comisión de Calidad, la Dirección de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil pone a disposición de la comunidad universitaria implicada el Plan Anual de Calidad (ANX-PR/ES/001-01), a fin de obtener sugerencias de todos aquellos que deseen participar y posteriormente la Junta de Escuela aprueba el PAC. El Responsable de Calidad se encarga de su difusión, mediante el Proceso de Publicación de la información (PR/ES/004).

El Responsable de Calidad actualiza el Cuadro de Mando Integral (ANX-PR/ES/001-04) que incluye los siguientes indicadores:

- Indicadores asociados a procesos y que el Centro mantiene activos según su Estrategia
- Indicadores propuestos por la Comisión de Calidad asociados a Procesos o a actividades concretas del PAC.

Los Propietarios de los Procesos incorporan las actividades aprobadas en el PAC.

Los responsables de cada Indicador cumplimentan la Ficha de Indicador correspondiente (ANX-PR/ES/001-05) y revisan el estado de los procesos de los que son responsables.

4. SEGUIMIENTO DEL PAC (ANX-PR/ES/001-01):

A lo largo del ejercicio 2021-2022, el Responsable de Calidad registrará el **Estado de cada Actividad** planificada en el PAC (ANX-PR/ES/001-01), comprobando que el **Responsable** de cada una de ellas la realiza en el Plazo previsto, con los Recursos asignados y que se mide su cumplimiento con el Indicador asociado, en su caso.

Para que el Responsable de Calidad obtenga una visión global del cumplimiento del PAC y de la Estrategia del Centro, recopila las Fichas cumplimentadas de los Indicadores (ANX-PR/ES/001-05), siguiendo lo establecido en el Cuadro de Mando Integral (ANX-PR/ES/001-04). El Cuadro de Mando Integral, con sus correspondientes Fichas de Indicadores cumplimentadas y el PAC, con el registro de las actividades realizadas, constituyen entradas fundamentales para la elaboración del PAC del ejercicio siguiente, lo que facilita el cumplimiento del ciclo de Mejora Continua asumido por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

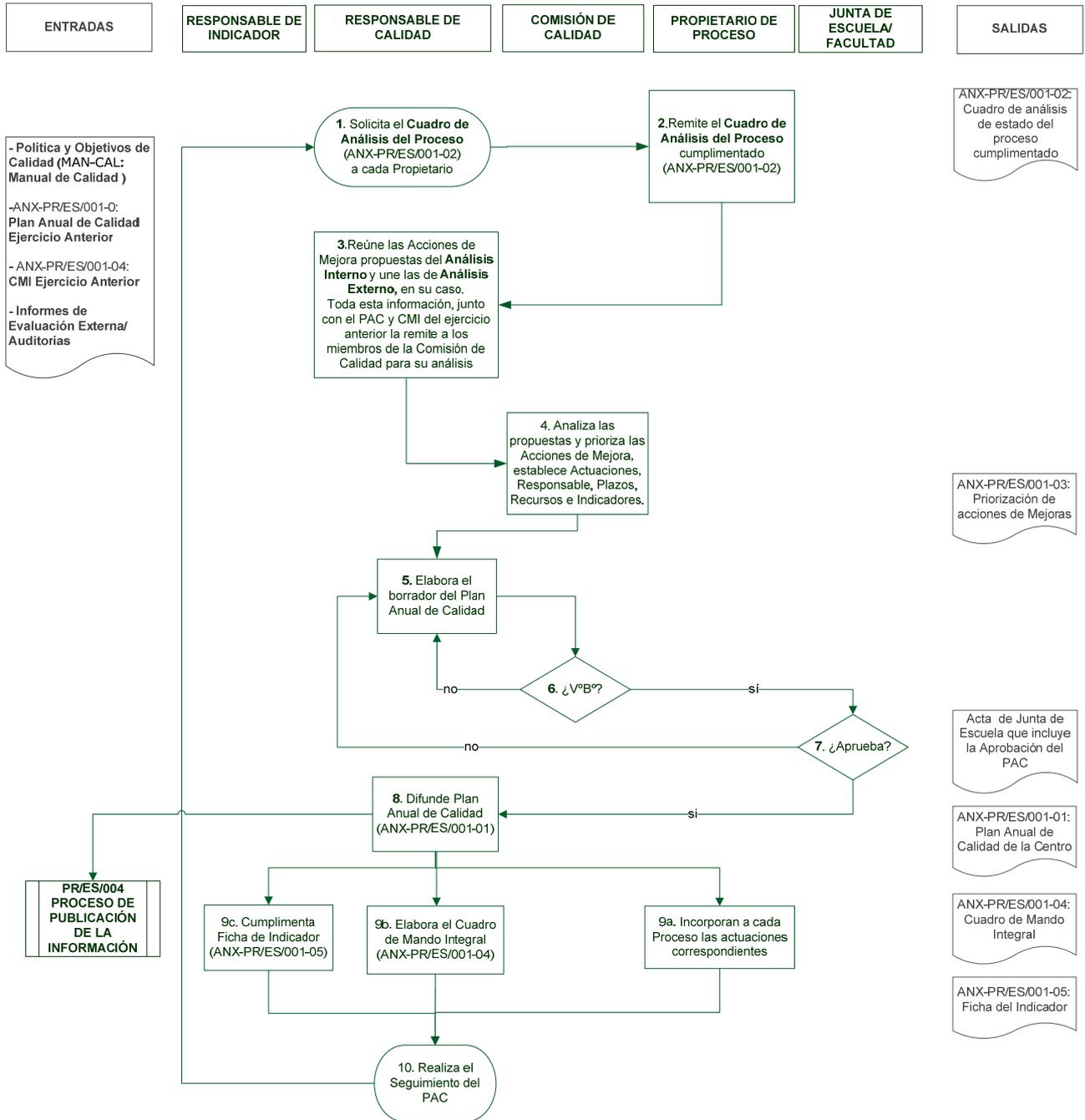
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

PR/ES/001
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD



 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código: PR/ES/001

ANX-PR/ES/001-01 Plan Anual de Calidad de la ETS de Ingeniería Civil

ANX-PR/ES/001-01: Plan Anual de Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil								Fecha 4/2021		
ÁREAS DE MEJORA curso 2020-21		Actividades para la consecución del AM			Responsable	Plazo	R e c u r s o s	Indicador (IND-PR)	Proceso Relacionado (Código)	Estado de la actividad: Realizada, en desarrollo o NO realizada
Cód	ÁREA DE MEJORA	Cód	Actividad							
Procesos Estratégicos										
E1	Plan Anual de Calidad	E1.1	Elaboración y revisión del PAC	SD AIC	Mayo 2021		PR/ES/001-01	PR/ES/001	En desarrollo	
		E1.2	Revisión Manual de Calidad	SD AIC	Primer Semestre 2019		PR/ES/001-01	PR/ES/001	Realizado	
		E1.3	Toma de datos para Indicadores	SD AIC	Primer semestre		PR/ES/001-01	PR/ES/001	En desarrollo	
		E1.4	Proceso de acreditación sello EUR ACE, del Máster	SD AIC	Cursos 2018-19 y 2019-20		PR/ES/001-01	PR/ES/001	Realizado	
		E1.5	Acreditación SGIC de Centro	SD AIC	Curso 2020-21		PR/ES/001-01	PR/ES/001	A desarrollar en 2021 o 2022	
E2	Gestión de Títulos Oficiales	E2.1	Renovación Acreditación de Títulos, Máster	SD OA	Octubre 2022		SBPR/ES/002-02	PR/ES/002	Evaluación curso 2020-21	
		E2.2	Extinción del grado 58CI Plan 2014	SD OA	Curso 2022-23		SBPR/ES/002-04	PR/ES/002	En desarrollo	
		E2.3	Nuevos Planes de Grado	SD OA	2020-21		SBPR/ES/002-01	PR/ES/02	Pendiente de aprobación	
		E2.4	Solicitud de Reposición de Título tras la aprobación de la ocupación de la ETSIC por Caminos	Dirección y Departamentos	2021-22		SBPR/ES/002-01	PR/ES/02	Pendiente de aprobación	
E3	Seguimiento de Títulos Oficiales	E3.1	Análisis indicadores	SD OA	Segundo semestre		PR/ES/003-01 a 23	PR/ES/003	En desarrollo	



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

		E3.2	Informes de Asignaturas primer semestre 2020-21	SD OA Depat	Segundo semestre	PR/ES/003-01	PR/ES/003	En desarrollo
		E3.3	Informes de Asignaturas segundo semestre 2019-20	SD OA Depat	Primer Semestre	PR/ES/003-01	PR/ES/003	Realizado
		E3.4	Informes del primer Semestre 2020-21	SD OA Depat	Segundo Semestre	PR/ES/003-02	PR/ES/003	En desarrollo
		E3.5	Informes del segundo Semestre 2019-20	SD OA Depat	Primer Semestre	PR/ES/003-02	PR/ES/003	Realizado
		E3.6	Informes de Titulación 2019-20	SD OA Depat	Segundo Semestre	PR/ES/003-03	PR/ES/003	Realizado
E4	Revisión de la Información	E4.1	Actualización Web ETSIC, igualdad, diversidad	SD AIC	Febrero 2021	PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	Realizado
		E4.2	Envío de correos institucionales, inclusión alumnos 3º y 4º	SD AIC	Semestral	PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	Realizado
		E4.3	Mejora de la colocación de la Cartelería, Información en Pantallas digitales	SD AIC	2021 / 2022	PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	En desarrollo
		E4.4	Correos de información de Calidad	SD AIC	Trimestral	PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	En desarrollo
E7	Seguimiento de Programas de Doctorado	E7.1	Creación de Proceso. No activo.	SD AIC	Abril 2019	PR/ES/007	PR/ES/007	No realizado

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código: PR/ES/001

ANX-PR/ES/001-01: Plan Anual de Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil								Fecha 4/2021		
ÁREAS DE MEJORA curso 2020-21		Actividades para la consecución del AM			Responsable	Plazo	Recursos	Indicador (IND-PR)	Proceso Relacionado (Código)	Estado de la actividad: Realizada, en desarrollo o NO realizada
Cód	ÁREA DE MEJORA	Cód	Actividad							
Procesos Clave										
C1	Coordinación de Enseñanzas	C1.1	Elaborar Actas de coordinación de Curso, Curso Adaptación y Master. Plan Docente Semestral	SD OA SD AIC	Junio 2021		PR/CL/001-01	PR/CL/001	En desarrollo	
		C1.2	Elaborar Guías de Asignaturas en GAUSS con fecha para su aprobación en los Consejos de Departamento.	SD OA Depart.	Semestral Junio 2020		PR/CL/001-07	PR/CL/001	En desarrollo	
		C1.3	Adendas a las guías del curso 2020-21	SD OA Depart	Anual Diciembre 2020		PR/CL/001-07	PR/CL/001	Realizado	
		C.1.4	Posibles mejoras de Ordenación Académica debidas a los Evaluás cursados.	SD.OA	Primer Semestre 2021		PR/CL/001-07	PR/CL/001	Revisado, cambios evaluación no presencial	
		C.1.5	Solicitar en la elaboración de Informes Semestrales, el porcentaje de satisfacción con las Tasas obtenidas	SD.OA	Primer y segundo Semestre		PR/CL/001-07	PR/CL/001	En desarrollo	
		C.1.6	Plan de Medidas de Prevención, COVID 19	Comisión COVID	Julio 2020		PR/CL/001-07	PR/CL/001	Aprobado definitivo	
		C.1.7	Plan de Medidas de Exámenes Presenciales (COVID19)	Comisión COVID	Octubre 2020		PR/CL/001-07	PR/CL/001	Realizado, Seguimiento	
C2	Orientación y Apoyo al Estudiante	C2.1	Programa de Mentorías. Eliminación del Máster. 2018-19	SD OA AD AIC			PR/CL/002-02 a 04	PR/CL/002	No Realizado	



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil


PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

		C2.2	Programa Tutor. En funcionamiento en Máster.	SD AIC	Curso 2020-21	PR/CL/002-02 a 04	PR/CL/002	Realizado y en desarrollo 2020/21
		C2.3	Revisar la acogida de alumnos en octubre 2018-19 Máster 2020/21	Director SD AIC	Primer Semestre	PR/CL/002-01	PR/CL/002	Realizado
		C2.4	Evidenciar la Acogida de Alumnos de Máster	Director SD AIC	Primer Semestre	PR/CL/002-01	PR/CL/002	En desarrollo
C3	Prácticas Externas	C3.1	Mejora de la Plataforma COIE del Rectorado	SD RE SD AIC	2021	PR/CL/003-01	PR/CL/003	En desarrollo
		C3.2	Aumentar el número de empresas	SD RE	Anual	PR/CL/003-06	PR/CL/003	En desarrollo
C4	Movilidad OUT	C4.1	Mejorar Información Movilidad OUT al Estudiante. En Web etc.	SD RE	Segundo semestre	PR/CL/004-02 y 03	PR/CL/004	En desarrollo
C5	Movilidad IN	C5.1	Revisar Convenios futuros	SD RE, SD OA	2020/21	PR/CL/004y 005-02 y 03	PR/CL/004 y005	En desarrollo
C5	Movilidad IN	C5.2	Fomentar el inglés en al menos un grupo o curso de la ETSIC	SD RE, SD OA	2020/21	PR/CL/004y 005-02 y 03	PR/CL/004 y005	No realizado, en desarrollo
C6	Orientación Laboral	C6.1	Mejorar la comunicación COIE, UPMEMPLO. Información Laboral en web Escuela 2020-21	SD OA	Anual	PR/CL/006-02	PR/CL/006	En desarrollo
		C6.2	Crear bolsa de Trabajo. Informar Becas de Empresas Conferenciantes. 2020-21-22	SD OA	Anual	PR/CL/006-02	PR/CL/006	En desarrollo
C7	Selección y Admisión de Alumnos	C7.1	Mejora de la Admisión Alumnos Máster PROMOCION	SD OA SD IDP	Septiembre 2020	PR/CL/007-01 a 07	PR/CL/007	Realizado
C8	Matrícula	C8.1	Revisión de Incidencias, ampliación de matrícula	SD AIC SD OA	Anual	PR/CL/008-01 y 02	PR/CL/008	Realizado
C9	Secretaría	C9.1	Los Procesos y certificados de secretaria de alumnos de la ETSIC "On Line" se deben mantener en próximos cursos	SCR	2021/22	PR/CL/008-01 a 07	PR/CL/008	En desarrollo
C10	Nuevo Proceso TFG y TFM	C10.1	Desarrollando Proceso de TFG y TFM siguiendo esquema SGIC 2.1.(No presencial y Presencial)	SD AIC SD OA	2020/21	PR/CL/009	PR/CL/009	Realizado



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

C11	Nuevo Proceso Acceso Estudiantes Doctorado	C.11.1	Desarrollo Proceso según SGIC 2.1 No se activa en la ETSIC al no haber P. Doctorado	SD AIC SD OA	Abril 2019		PR/CL/010	PR/CL/010	No Activado
C12	Nuevo Proceso Admisión Estudiantes Doctorado	C.12.1	Desarrollo Proceso según SGIC 2.1 No se activa en la ETSIC al no haber P. Doctorado	SD AIC SD OA	Abril 2019		PR/CL/011	PR/CL/011	No Activado
C13	Nuevo Proceso Seguimiento Doctorado	C.13.1	Desarrollo Proceso según SGIC 2.1 No se activa en la ETSIC al no haber P. Doctorado	SD AIC SD OA	Abril 2019		PR/CL/012	PR/CL/012	No Activado
C14	Nuevo Proceso Orientación y Apoyo Doctorado	C.14.1	Desarrollo Proceso según SGIC 2.1 No se activa en la ETSIC al no haber P. Doctorado	SD AIC SD OA	Abril 2019		PR/CL/013	PR/CL/013	No Activado
C15	Nuevo Proceso Presentación y Aprobación de Tesis	C.15.1	Desarrollo Proceso según SGIC 2.1 No se activa en la ETSIC al no haber P. Doctorado	SD AIC SD OA	Abril 2019		PR/CL/014	PR/CL/014	No Activado
C16	Nuevo Proceso Ayudas a la Investigación	C.16.1	Desarrollo Proceso según SGIC 2.1	SD AIC SD OA	2020/21		PR/CL/015	PR/CL/015	En desarrollo



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

ANX-PR/ES/001-01: Plan Anual de Calidad de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil**Fecha 5/2021**

ÁREAS DE MEJORA curso 2020-21		Actividades para la consecución del AM			Responsable	Plazo	Recursos	Indicador (IND-PR)	Proceso Relacionado (Código)	Estado de la actividad: Realizada, en desarrollo o NO realizada
Cód	ÁREA DE MEJORA	Cód	Actividad							
Procesos Soporte										
S1	Gestión PDI	S1.1	Promocionar la Formación PDI	Dirección	Anual		SBPR/SO/001-02 de 01 a 02	SBPR/SO/001-02	En desarrollo	
		S1.2	Revisar Actualización de Legislación de la Promoción PDI	Dirección	Anual		SBPR/SO/001-03 de 01 a 02	SBPR/SO/001-03	Realizado	
		S1.3	Mejorar la Movilidad PDI	Dirección	Anual		SBPR/SO/001-04	SBPR/SO/001-04	En desarrollo	
		S1.4	Ayudas de la ETSIC a Investigación del PDI en la Escuela.	Dirección	Anual		SBPR/SO/001-01	SBPR/SO/001-01	En desarrollo	
		S1.5	Incrementar la cualificación del profesorado del Máster.	OA, Dirección	Anual Mayo 2021/22		SBPR/SO/001-01/01 y 02	SBPR/SO/001-01-01	En desarrollo	
S2	Gestión PAS	S2.1	Movilidad PAS	Dirección	Anual		SBPR/SO/003-01	SBPR/SO/003	En desarrollo	
S3	Gestión Servicios	S3.1	Revisión Servicios. Necesidad de Plan Mantenimiento.	Secretario, Administrador	Abril 2021/22		PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	En desarrollo	
S3	Gestión Servicios	S3.2	Administración del aula de Estudio para trabajos en equipo. 2018-19. Se anula.	Secretario, Administrador	Primer semestre 2018-19		PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	Anulado	
S3	Gestión de Servicios	S3.3	Puntos de Carga Vehículos Eléctricos en garaje y exterior	Administrador	2021		PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	Pendiente	
S3	Gestión de Servicios	S3.4	Colocación segunda Barandilla escalera al paseo de la Reina Cristina	Administrador	2021		PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	Pendiente	



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

S3	Gestión de Servicio	S3.5	Colocación de Barandilla central en el hall de entrada de la ETSIC. Edificio Protegido	Administrador		PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	Pendiente Viabilidad
S3	Gestión de Servicios	S3.6	Cambio de Contratación Servicio Cafetería	Administrador	Julio 2019-22	PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	Realizado, Mejora
S3	Gestión de Servicios	S3.7	Limpieza de todas las ventanas, sustitución	Administrador	2021	PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	Realizado, Supervisión
S4	Gestión Recursos	S4.1	Revisión Gestión Recursos. Mantenimiento	SD AE	Anual	PR/SO/004-01 a 07	PR/SO/004	Realizado, Plan en desarrollo
S4	Gestión Recursos	S4.2	Mejora en la Instalación de Recogida de Residuos reciclables. Plan Sostenibilidad.	SD AIC	Anual	PR/SO/004-01 a 07	PR/SO/004	Realizado
S4	Gestión Recursos	S4.3	Mejora del material de las pizarras de tiza y nuevas digitales. Y renovación equipos informáticos.	SD AIC	Septiembre 2019 /2021	PR/SO/004-01 a 07	PR/SO/004	En desarrollo
S5	Sat. Iden. Necesidades	S5.1	Preparación de Encuestas de Servicios como cafetería, alumnos de Master y PAS.	SD OA, SD AIC	2021	PR/SO/005-01 a 02	PR/SO/005	Pendiente
S6	Gestión Buzón	S6.1	Fomento del uso del Buzón físico anónimo	SD AIC	Marzo 2017	PR/SO/006-01 a 05	PR/SO/006	Pendiente
S7	Docencia	S7.1	Nuevo proceso Docencia aprobado	VCPA	Anual	PR/SO/007-01	PR/SO/007	En desarrollo
S7	Docencia	S7.2	Su gestión, profesores que solicitan 2020/21. Nuevo Proceso	VCPA	Anual	PR/SO/007-01 a 05	PR/SO/007	En desarrollo
S8	Sistema Encuestación	S8.1	Cambios Encuesta Evaluación Docente 2020-21	VC EOC	Anual	PR/SO/008-01	PR/SO/008	Realizado, digital UPM, En desarrollo
S8	Sistema Encuestación	S8.2	Fomentar la realización de Encuestas UPM	SD AIC	Semestral	PR/SO/008-01	PR/SO/008	En desarrollo
S8	Sistema Encuestación	S8.3	Nueva Encuesta de PDI	VC EOC-SD AIC	Bianual	PR/SO/008-01	PR/SO/008	Realizado
S8	Sistema Encuestación	S8.4	Encuesta de Movilidad	VC EOC-SD AIC		PR/SO/008-01	PR/SO/008	En desarrollo
S9	Acreditación SGIC	S9.1	Árbol de Evidencias y Procesos SGIC en UPM Drive	SD AIC	2020-21	PR/SO/009-04 y 05	PR/SO009	En desarrollo

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código: PR/ES/001

Fecha: 21 de abril de 2021

Página: 8/8

Firma Aprobación:
Comisión de Calidad
Angel E. Moya Hernán-Gómez
SD de Alumnos Innovación y Calidad



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

Indicadores:			
Definición: Grado de cumplimiento de las mejoras del PAC sobre las planificadas en el periodo anterior (anual)			
IND-PR/ES/001-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
	90 %	Anual	SD Alumnos, Innovación y Calidad. Comisión de Calidad.

Indicadores:			
Definición: Revisión Trimestral del cumplimiento del PAC			
IND-PR/ES/001-02	Estándar	Periodicidad	Responsable
	Realizado	Trimestral	SD Alumnos, Innovación y Calidad. Comisión de Calidad.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código: PR/ES/001

ANX-PR/ES/001-02: CUADRO DE ANÁLISIS DE ESTADO DEL PROCESO		Fecha: 05/2021
Código/Nombre del proceso: PR/ES/001 Plan Anual de Calidad		Propietario del Proceso: Subdirector de Alumnos, Innovación y Calidad
Nombre del Centro: Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil		Servicio o Unidad a la que pertenece el proceso: Unidad de Calidad
BLOQUE A: ESTADO DE IMPLANTACIÓN		Comentarios
Tipo de implantación: "M" o "E" <ul style="list-style-type: none"> • M manual • E electrónico 	M /E	Implantación, Plan Anual de Calidad en papel (M) y parcialmente (E) electrónico.
Grado de implantación: "A", "B" o "C" <ul style="list-style-type: none"> • A completamente • B En proceso • C Sin desarrollar 	A	El Plan Anual de Calidad está implantado, este es el sexto año que se prepara para su aprobación en Junta de Escuela.
BLOQUE B: FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO		
1. Datos de indicadores. Relación de las fichas de los indicadores que se aportan, en su caso.	Los indicadores del curso 2014-15, 2015-16, 2016-17, 2017-18, 2018-19 y 2019-20 se han trasladado a los procesos, se han elaborado tablas Excel para el cálculo del standar. En el primer semestre se ha empezado a establecer el estándar como resumen de los valores obtenidos en los tres años, y los grados de satisfacción se han trasladado en el segundo semestre.	
2. Análisis de las Evidencias recopiladas.	De cada proceso hay copia donde se indica el archivo de cada evidencia o si no se desarrolla. Algunas de ellas se han recopilado y otras se guardan por los diferentes programas de la UPM, GAUSS, APOLO etc. Se han dado nombre a todas las evidencias posibles. Se ha preparado un lugar informático compartido con el Rectorado en UP Drive para el archivo de la documentación del SGIC 2.1 Se va a empezado a archivar las evidencias siguiendo el proceso PR/SO/009 con el sistema SISCAL que utiliza Madrid I+D+i de forma informática en UPM Drive.	
3. Puntos fuertes en el desarrollo del proceso. (Fundamentado en el análisis de los Indicadores y evidencias anteriores)	Ha servido para tener un mejor conocimiento del SGIC, su funcionamiento y nos ha permitido revisar de forma periódica los problemas de la Escuela.	

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código: PR/ES/001

<p>4. Puntos débiles en el desarrollo del proceso. (Fundamentado en el análisis de los Indicadores y evidencias anteriores)</p>	<p>Continúa faltando un mayor conocimiento de su funcionamiento por parte del resto del personal, falta terminar de actualizar la documentación en el servidor preparado para las evidencias.</p>
<p>5. Seguimiento de las acciones de mejora planificadas en el PAC anterior.</p>	<p>Se han realizado reuniones trimestrales de la Comisión de calidad para el seguimiento del PAC. Ha existido un seguimiento y no todas las mejoras planteadas el año anterior se han realizado, si bien el archivo de Documentación está funcionando pero falta un mayor aporte de la documentación.</p>
<p>6. Propuesta de acciones correctivas y de mejora</p>	<p>Seguir difundiendo y publicitando el SGIC entre el profesorado, PAS y Alumnos. Mejorar los accesos a el archivo de documentación del Servidor de Dirección y bajo el formato de SISCAL</p>

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código: PR/ES/001

ANX-PR/ES/001-03: Priorización de acciones de Mejoras ETS DE INGENIERÍA CIVIL –
Fecha: 5/2021

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
A.1	Incluir evidencias que falten en el archivo creado en UPM Drive y en el esquema de SISCAL.	3	2	3	18
A.2	Concienciar la realización de Actas de Coordinación e incluirlas en el archivo	3	3	4	36
A.3	Concienciar al alumnado de que existe el SGIC. Incluir en la recepción del nuevo alumnado.	2	2	4	16
A.4	Concienciar al Profesorado, Funcionariado y PAS de que existe el SGIC	3	2	4	24
A.5	Seguir Implementando las ayudas a la enseñanza On Line	2	3	2	12

1. **Dificultad de la implantación:** 1. Mucha 2. Bastante 3. Poca 4. Ninguna
2. **Plazo de implantación:** 1. Largo 2. Medio 3. Corto 4. Inmediato
3. **Impacto en la organización:** 1. Ninguno 2. Poco 3. Bastante 4. Mucho
4. **Priorización:** Una vez establecidas las puntuaciones de cada acción se establecerá el producto de las mismas, lo que servirá de orientación para identificar como prioritarias aquellas que tengan una mayor puntuación total.

 POLITÉCNICA	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código: PR/ES/001

ANX-PR/ES/001-04:CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LA ETS DE INGENIERÍA CIVIL:PROCESOS ESTRATÉGICOS(ES)

PLANIFICACIÓN Segundo semestre del ejercicio 2020-21 (indicadores en su mayoría del curso 2019-20)								VALORACIÓN al final del ejercicio	
INDICADOR: IND-PR/		Forma de cálculo	Responsable	Periodicidad	Estándar	Fuente de datos	Proceso / Actividad del PAC Relacionado	Resultados obtenidos (resumen)	Conclusiones de la Comisión de Calidad (7/5/2021)
Cod. IND-PR/	Definición								
PR/ES/001	ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD								
/ES/001-01	Grado de cumplimiento de las mejoras del PAC sobre las planificadas en el periodo anterior (anual)	Porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejoras	Responsable de Calidad	Anual	85 %	PAC anterior	PR/ES/001	85%	Mejorable
/ES/001-02	Revisión Trimestral del cumplimiento del PAC		Responsable de Calidad	Anual	Realizado	PAC anterior	PR/ES/001	Realizado	Correcto
PR/ES/002	GESTIÓN DE TÍTULOS OFICIALES								
SBPR/ES/002-01	DISEÑO DE TÍTULOS OFICIALES								
/ES/002-01-01	Porcentaje de propuestas presentadas de nuevos títulos de la ETSIC aprobadas por la UPM sobre el Nº de propuestas de nuevos títulos presentados por la ETSIC.	Porcentaje de cumplimiento	Director. SD O Académica.	Anual	0 %	SD OA	PR/ES/002	0%	_____
/ES/002-01-02	¿Existe algún Título que no ha sido aprobado por la UPM durante el curso?	Dos	SD O. Académica	Anual	Ninguno	SD OA	PR/ES/002	DOS	Inaceptable



/ ES/002-01-03	Número total de propuestas de modificación de planes de estudios aceptadas por ANECA sobre el N° total de propuestas de modificación.	100%	Director. SD O Académica.	Anual	Una	SD OA	PR/ES/002	Ninguna	Correcto
SBPR/ES/002-02	VERIFICACIÓN DE TÍTULOS								
/ ES/002-02-01	Porcentaje de verificación de nuevos títulos sobre el N° de propuestas de nuevos títulos presentadas.	Porcentaje de cumplimiento	Director. SD O Académica.	Anual	0 %	SD OA	PR/ES/002	0%	Correcto
/ ES/002-02-02	¿Existe algún Título que no ha sido verificado por la ANECA durante el curso?	Número	Director. SD O Académica.	Anual	Dos	SD OA	PR/ES/002	Dos	Inaceptable
SBPR/ES/002-03	MODIFICACION DE TITULOS OFICIALES								
/ ES/002-03-01	N° total de propuestas de modificación de planes de estudios aceptadas por ANECA sobre el N° total de propuestas de modificación.	Porcentaje de aprobación	Director. SD O Académica.	Anual	100%	SD OA	PR/ES/002	100 %	Correcto
/ ES/002-03-02	¿Existe alguna Modificación del Título que no ha sido aprobada por la ANECA durante el curso?	Número	Director. SD O Académica.	Anual	Ninguna	SD OA	PR/ES/002	Ninguna	Correcto
SBPR/ES/002-04	EXTINCIÓN DE TÍTULOS								
/ ES/002-04-01	N° de títulos que se extinguen porque el nivel de demanda cae por debajo del mínimo establecido	Número	Director. SD O Académica.	Anual	Ninguno	SD OA	PR/ES/002	Ninguno	Correcto
/ ES/002-04-02	N° de títulos que se extinguen tras dictamen de la ANECA.	Número	Director. SD O Académica.	Anual	Ninguno	SD OA	PR/ES/002	Ninguno	Correcto



/ ES/002-04-03	Nº de títulos que se extinguen por decisión del Rectorado-Centro basada en resultados del PR de Seguimiento de Títulos Oficiales.	Número	Director. SD O Académica.	Anual	Uno	SD OA	PR/ES/002	Uno	Inaceptable	
PR/ES/003		SEGUIMIENTO DE TITULOS OFICIALES								
/ ES/003-01	Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título académico anterior y que no se han matriculado ni ese año académico ni en el anterior. GAUSS	Porcentaje de abandono	VEOC	Anual	28,8%	GAUSS	PR/ES/003	-- % 0,11 %M	Es bajo por extinción Plan	
/ ES/003-02	Relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse. GAUSS	Porcentaje de eficiencia de la promoción	VEOC	Anual	76,98 %	GAUSS	PR/ES/003	65,21 % 100 %M	Correcto	
/ ES/003-03	Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el Plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada. GAUSS	Porcentaje de graduación	VEOC	Anual	17,88%	GAUSS	PR/ES/003	Grado CI 0 % Máster 60,0 %	Mejorable en Grado, bien en Máster	
/ ES/003-04	Tasa de abandono del Título /Tasa de abandono prevista en la Memoria de Verificación (MV).	Porcentaje de eficiencia	VEOC / Director ETSIC	Anual	0,99 %	O.A.	PR/ES/003	0 % 0 %M	Correcto	



/ ES/003-05	Tasa de eficiencia del Título / Tasa de eficiencia prevista en la MV	Porcentaje de eficiencia	VEOC / Director ETSIC	Anual	1,03%	GAUSS	PR/ES/003	Grado IC 0,91 % 1,5%M	Correcto
/ ES/003-06	Tasa de graduación del Título / Tasa de graduación del Título prevista en la MV	Porcentaje de éxito	VEOC / Director ETSIC	Anual	0.71 %	GAUSS	PR/ES/003	Grado IC -- % y Master 0,86%	Es Baja en el Grado
/ ES/003-07	Tasa de eficiencia de la convocatoria (Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos matriculados)	Porcentaje de eficiencia	VEOC	Anual	67,80%	O. A.	PR/ES/003	63,24 % 90,14%M	Correcto
/ ES/003-08	Tasa de eficiencia acumulada (Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados en la convocatoria y el nº total de matrículas)	Porcentaje de eficiencia	VEOC	Anual	68,97%	O. A.	PR/ES/003	65,76% CI 96,53%M	Correcto
/ ES/003-09	Tasa de eficiencia de cursos anteriores: Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el número de alumnos matriculados durante el curso.	Porcentaje de eficiencia	VEOC	Anual	66,74%	O. A.	PR/ES/003	70,54 % 97,14%M	Correcto
/ ES/003-10	Tasa de éxito de la convocatoria (Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos presentados)	Porcentaje de éxito	VEOC	Anual	67,73%	O. A.	PR/ES/003	72,20 % 99,45%M	Mejora
/ ES/003-11	Tasa de éxito acumulada de la asignatura (Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados en la convocatoria y el nº total de convocatorias en las que se ha presentado el alumno en dicha asignatura)	Porcentaje de éxito	VEOC	Anual	%	O. A.	PR/ES/003	No se desarrolla	



/ ES/003-12	Tasa de éxito de cursos anteriores: Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos presentados en el curso tanto en convocatoria ordinaria como extraordinaria en cursos anteriores al actual.	Porcentaje de éxito	VEOC	Anual	82,18%	O. A.	PR/ES/003	80,27 % 99,05%M	Correcto
/ ES/003-13	Tasa de absentismo de la convocatoria: Relación porcentual entre el nº de alumnos No Presentados y el nº de alumnos matriculados en la asignatura. GAUSS	Porcentaje de absentismo	VEOC	Anual	13,70%	GAUSS	PR/ES/003	15,07 % 1,9%M	Aumenta, Se debe intentar reducir
/ ES/003-14	Porcentaje de Informes de Asignatura cumplimentados sobre el total de asignaturas de cada título. GAUSS	Porcentaje	VEOC, SD OA	Anual	86,83%	GAUSS	PR/ES/003	85,01 %	Correcto, debe mejorar
/ ES/003-15	Porcentaje de Informes de Semestre cumplimentados sobre el total de informes de semestre de cada título. GAUSS	Porcentaje	VEOC, SD OA	Anual	100 %	GAUSS	PR/ES/003	100 %	Correcto
/ ES/003-16	Grado de satisfacción del PDI con la tasa de eficiencia obtenida en su asignatura (relación porcentual entre el número de alumnos aprobados y el número de alumnos matriculados, en cada curso académico, por asignatura). GAUSS por asignatura	Porcentaje	VEOC	Anual	Grado 50% Máster 90%	GAUSS	PR/ES/003		
/ ES/003-17	Grado de satisfacción del PDI con la tasa de éxito obtenida en su asignatura (relación porcentual entre el número de alumnos aprobados y el número de alumnos presentados, en cada curso académico, por asignatura). GAUSS por asignatura	Porcentaje	VEOC	Anual	Grado 50% Máster 90%	GAUSS	PR/ES/003		



/ ES/003-18	Grado de satisfacción del PDI con la tasa de absentismo obtenida en su asignatura (relación porcentual entre el número de alumnos No presentados y el número de alumnos matriculados, en cada curso académico, por asignatura). GAUSS por asignatura	Porcentaje	VEOC	Anual	Grado 50% Máster 90%	GAUSS	PR/ES/003		
/ ES/003-19	Grado de satisfacción de los alumnos con las metodologías de las enseñanzas (Observatorio Académico Ámbito 1)	Porcentaje	Observatorio Académico	Anual	57,01%	O. A.	PR/ES/003	52,6 % 67,0%M	Correcto, baja en grado
/ ES/003-20	Grado de satisfacción de los alumnos con la evaluación del aprendizaje (Observatorio Académico Ámbito 2)	Porcentaje	Observatorio Académico	Anual	61,13%	O, A.	PR/ES/003	56,6 % 73,30%M	Correcto, baja en grado
/ ES/003-21	De cada asignatura: Tasa de eficiencia de la convocatoria, relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos matriculados, para cada asignatura. GAUSS	Porcentaje	Gestión de Calidad	Anual	_____	GAUSS	PR/ES/003	_____	
/ ES/003-22	De cada asignatura: Tasa de éxito de la convocatoria, relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos presentados, para cada asignatura. GAUSS	Porcentaje	Gestión de Calidad	Anual	_____	GAUSS	PR/ES/003	_____	
/ ES/003-23	De cada asignatura: Tasa de absentismo de la convocatoria (Relación porcentual entre el nº de alumnos No Presentados y el nº de alumnos matriculados en la asignatura).GAUSS	Porcentaje	Gestión de Calidad	Anual	_____	GAUSS	PR/ES/003	_____	
PR/ES/004	PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN								



/ES/004-01	Grado de satisfacción de los alumnos con la información de los títulos publicada en la web, relativa a los siguientes aspectos; títulos, Competencias, acceso y admisión, planificación, personal académico, medios materiales y SIG DE Calidad.	Porcentaje	Observatorio Académico	ANUAL	64,73 %	O.A. Preguntas 20 a 27	PR/ES/004	58,9 % (grado) 76,58 % Master	Correcto, baja un poco
/ES/004-02	Grado de satisfacción de los alumnos con los estudios que están realizando, en relación a la idea que se habían formado de los mismos, a partir de la información suministrada por la UPM.	Porcentaje	Observatorio Académico	ANUAL	64,47 %	O.A. Pregunta 28	PR/ES/004	60,2 % (grado) Master 77,5%	Correcto
/ES/004-03	Nº de accesos a la información publicada en la Web en cada sección relativo a las A) titulaciones, B) competencias, C) acceso, D) planificación, E) personal, F) medios materiales y G) SIG Calidad (Accesos en un año)	Números.	Web Master SD Alumnos, Innovación y Calidad.	ANUAL	3170 Mensual WEB 7922	Gestión Servicios ETSIC	PR/ES/004	A-5719(20) B-1995(20) C-3278(20) D-2740(20) E-1272(20) F-1040(20) G-2420(20) mes WEB 9475(20)	Ha aumentado respecto al año anterior

PR/ES/005	DEFINICION DE LA POLITICA DEL PDI								
/ES/005-01	¿Se ha definido la Política del PDI?	Si/No	Gerencia	Anual	Si	Gerencia	PR/ES/005	Si	Normativa de la UPM
PR/ES/006	DEFINICIÓN DE POLITICA DEL PAS								
/ES/006-01	¿Se ha definido la Política del PAS?	Si/No	Administrador de la ETSIC. Gerencia	Anual	Si	Gerencia	PR/ES/006	Si	Normativa de la UPM



ANX-PR/ES/001-04: CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LA ETS DE INGENIERÍA CIVIL: PROCESOS CLAVE (CL)

PLANIFICACIÓN Segundo semestre del ejercicio 2020-21 (indicadores en su mayoría del curso 2019-20)								VALORACIÓN al final del ejercicio	
INDICADOR: IND-PR/CL		Forma de cálculo	Responsable	Periodicidad	Estándar	Fuente de datos	Proceso / Actividad del PAC Relacionado	Resultados obtenidos (resumen)	Conclusiones de la Comisión de Calidad (7/5/2021)
Cod. IND-PR/	Definición								
PR/CL/001	COORDINACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS								
/CL/001-01	Grado de satisfacción de estudiantes con la coordinación docente	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	54,22%	O. A. Pregunta 3	PR/CL/001	55,0 Grado 64,4% M	Ha mejorado en general
/CL/001-02	Número de reclamaciones aceptadas sobre las presentadas al Plan Anual de Evaluación por el alumnado en Delegación de Alumnos	Número	SD de Alumnos, Innovación y Calidad y SD OA	Anual	3	Delegación de Alumnos	PR/CL/001	0	Correcto
/CL/001-03	Número de reclamaciones aceptadas sobre las presentadas al Plan Anual de Evaluación por los Departamentos.	Número	Delegación de Alumnos. SD Ordenación Académica.	Anual	16	Departamentos, Delegación de alumnos	PR/CL/001	8	Ha bajado
/CL/001-04	Número de Quejas recibidas en relación con la Coordinación Docente.	Número	Delegación de Alumnos. SD OA y SD de Alumnos, Innovación y Calidad.	Anual	146	SD Alumnos, Innovación y Calidad	PR/CL/001	358	Son principalmente evaluas, muchos sobre el mismo problema



/CL/001-05	Número de Sugerencias recibidas en relación con la Coordinación Docente.	Número	Delegación de Alumnos. SD OA y SD de Alumnos, Innovación y Calidad.	Anual	2	SD Alumnos, Innovación y Calidad	PR/CL/001	1	Correcto
/CL/001-06	Número de Felicitaciones recibidas en relación con la Coordinación Docente.	Número	Delegación de Alumnos SD de Alumnos, Innovación y Calidad y SD OA	Anual	1,2	SD Alumnos, Innovación y Calidad	PR/CL/001	2	Es bajo
/CL/001-07	Porcentaje de Guías de Asignatura cumplimentadas sobre el total de asignaturas de cada título. (Fuente GAUSS, directores de Departamento)	Porcentaje de cumplimiento	SD Adjunto de Ordenación Académica. SD de Alumnos, Innovación y Calidad.	Anual	81,94%	GAUSS y Departamentos	PR/CL/001	95,51 %	Correcto, ha bajado, debe mejorar
PR/CL/002	ACCIONES DE ORIENTACION Y APOYO AL ESTUDIANTE								
/CL/002-01	Grado de satisfacción del estudiante con los sistemas de orientación y apoyo de los nuevos estudiantes (Del cuestionario de estudiantes, PR/SO/008-09)	Porcentaje	Rectorado Observatorio Académico (OA)	Bianual	54,76 %	O.A. Ámbito 8 G.S. Alumno	PR/CL/002	46,4 % Grado 70,5% M	Mejora en Master
/CL/002-02	Nº de alumnos mentorizados o Tutorizados /Nº alumnos matriculados en primero.	Porcentaje	SD AIC Delegación de Alumnos	Anual	17,92%	Delegación de Alumnos	PR/CL/002	0%	Correcto, no hay entrada de alumnos
/CL/002-03	Nº de alumnos mentores / Nª alumnos matriculados en el centro	Porcentaje	SD AIC Delegación de Alumnos	Anual	0,86 %	Delegación de Alumnos	PR/CL/002	0 %	Correcto, no hay entrada de alumnos



/CL/002-04	Nº profesores tutores / Nº profesores de la ETSIC	Porcentaje	SD AIC Delegación de Alumnos y SD OA	Anual	6,85 %	Delegación de Alumnos	PR/CL/002	6,56 %	Escasa participación
PR/CL/003	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS								
/CL/003-01	Grado de satisfacción de los estudiantes con las PPEE (Del cuestionario de Satisfacción de estudiantes, PR/SO/008: PR Sistema de Encuestación UPM)	Porcentaje	Rectorado Observatorio Académico (OA):	Bianual	53,69 %	O.A. Preguntas 9 y 10 C.S. Alumno	PR/CL/003	56,0 % Grado 65,0 M	Correcto, ha mejorado de nuevo
/CL/003-02	Nº de alumnos que realizan PPEE Curriculares / Nº de alumnos que podrán realizar PPEE Curriculares.	Porcentaje	SD Ordenación Académica, SD Relaciones Institucionales	Anual	6,72 %	Secretaria	PR/CL/003	3,96 %	Correcto
/CL/003-03	Nº de alumnos que realizan PPEE Extracurriculares / Nº de alumnos que podrán realizar PPEE Extracurriculares. (Tutor Académico)	Porcentaje	SD Ordenación Académica Secretario. COIE - UPM	Anual	16,87%	Tutor	PR/CL/003	19,97 %	Correcto,afección pandemia
/CL/003-04	Nº de alumnos que superan PPEE / Nº de alumnos que realizan PPEE	Porcentaje	SD Ordenación Académica, SD Relaciones Institucionales	Anual	92,87%	SD RE	PR/CL/003	100 %	Correcto
/CL/003-05	Nº de alumnos que superan PPEE Extracurriculares / Nº de alumnos que realizan PPEE Extracurriculares	Porcentaje	SD Ordenación Académica COIE	Anual	—	—	PR/CL/003	—	
/CL/003-06	Nº de ofertas de prácticas Curriculares validadas por el coordinador. (No aplicable en los casos de títulos donde las PPEE son obligatorias)	Número	SD Ordenación Académica, SD Relaciones Institucionales	Anual	31	SD RE	PR/CL/003	Grado 15 Master 18	Correcto, baja en general



/CL/003-07	Nº de ofertas de prácticas Extracurriculares validadas por el coordinador. (No aplicable en los casos de títulos dónde las PPEE son obligatorias)	Número	SD Ordenación Académica COIE	Anual	—	SD RE	PR/CL/003	—	
PR/CL/004	MOVILIDAD "OUT"								
/CL/004-01	Grado de satisfacción de los estudiantes con la movilidad-out (PR/SO/008)	Porcentaje	Rectorado-Observatorio Académico OA.	Bianual	54,27%	O.A. pregunta 12. Alumno	PR/CL/004	55,2 % 78,3%M	Correcto
/CL/004-02	Nº de acuerdos vigentes con otras universidades para enviar alumnos durante el curso.	Número	SD Relaciones Institucionales	Anual	59	Secretaria	PR/CL/004	65	Correcto
/CL/004-03	Nº de plazas acordadas con otras universidades para enviar alumnos durante el curso	Número	SD Relaciones Institucionales	Anual	123	Secretaria	PR/CL/004	141	Mejora
/CL/004-04	Nº de alumnos que realizan estudios fuera de la ETSIC / Nº de alumnos matriculados	Porcentaje	SD Relaciones Institucionales	Anual	1,9 %	Secretaria	PR/CL/004	3,19 %	Correcto, sube
/CL/004-05	Nº de alumnos que realizan estudios fuera de la ETSIC / Nº de plazas acordadas.	Porcentaje	SD Relaciones Institucionales	Anual	17,65%	Secretaria	PR/CL/004	14,89 %	Correcto
/CL/004-06	Nº de créditos matriculados por alumnos que realizan estudios fuera de la ETSIC(30 por alumno) / Nº de créditos matriculados totales(45 por alumno)	Porcentaje	SD Ordenación Académica	Anual	1,44%	Secretaria	PR/CL/004	2,12 %	Correcto, sube



PR/CL/005		MOVILIDAD " IN "							
/CL/005-01	Grado de satisfacción de los estudiantes procedentes de otras universidades con la movilidad.	Porcentaje	Observatorio Académico.	Bianual	54,27%	O.A. pregunta 12. Alumno	PR/CL/005	55,2 % G 78,3%M	Correcto, Aumenta
/CL/005-02	Nº de acuerdos vigentes con otras universidades para recibir alumnos durante el curso.	Número	SD Relaciones Institucionales	Anual	58	Secretaria	PR/CL/005	65	Mejora ligeramente
/CL/005-03	Nº de plazas acordadas con otras universidades para recibir alumnos durante el curso.	Número	SD Relaciones Institucionales	Anual	116	Secretaria	PR/CL/005	141	Sube
/CL/005-04	Nº de alumnos procedentes de otras universidades que realizan estudios en el Centro / Nº de alumnos matriculados.	Porcentaje	SD Relaciones Institucionales	Anual	2,19 %	Secretaria	PR/CL/005	3,03 %	Es bajo, pero sube
/CL/005-05	Nº de alumnos procedentes de otras universidades que realizan estudios en el Centro / Nº de plazas acordadas.	Porcentaje	SD Relaciones Institucionales	Anual	17,3%	Secretaria	PR/CL/005	14,18 %	Correcto, bajo
/CL/005-06	Nº de créditos matriculados por alumnos procedentes de otras universidades (30 por alumno) / Nº de créditos matriculados totales (45 por alumno).	Porcentaje	SD Relaciones Institucionales y SD Ordenación Académica	Anual	1,46%	Secretaria	PR/CL/005	2,02 %	Es bajo
PR/CL/006		ORIENTACIÓN E INSERCIÓN LABORAL							
/CL/006-01	Grado de satisfacción de los estudiantes con la orientación laboral (PR/SO/008 Estudiantes)	Porcentaje	Observatorio Académico.	Bianual	49,95 %	O.A. Preguntas 13,14 y 15	PR/CL/006	46,4% G 67,2 % M	Correcto, baja



/CL/006-02	Porcentaje de egresados que tienen su primer empleo un año después de leer el proyecto.	Porcentaje	Observatorio Académico.	Anual	77,52 %	O.A. egresados	PR/CL/006	G 79,41% M 100%	Correcto,
/CL/006-03	Nº de actividades de orientación laboral realizadas.	Número	COIE.	Anual	—	O.A. y SD Calidad	PR/CL/006	—	
PR/CL/007	SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES								
/CL/007-01	Nº de plazas ofertadas	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	G 195 M 50	Secretaria	PR/CL/007	Grado 0 Máster 50	Correcto, sin entrada en grado, 3 años
/CL/007-02	Nº de solicitudes	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	G 520 M 83	Secretaria	PR/CL/007	Grado 0 Máster 37	Correcto, sin entrada en grado 3 años



/CL/007-03	Nº de solicitudes en primera opción	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	G 71 M 53	Secretaria	PR/CL/007	Grado 0 Máster 33	Correcto, baja
/CL/007-04	Nº de admitidos	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	G 128 M 45	Secretaria 2014-15	PR/CL/007	Grado 0 Máster 36	Sin entrada en grado 3 años
/CL/007-05	Nº de alumnos que inician estudios en primero (no promoción)	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	12	Secretaria	PR/CL/007	0	Correcto, sin entrada 3 años
/CL/007-06	Nº de alumnos que inician estudios en primero.	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica	Anual	G (81) 0 M 26	Secretaria	PR/CL/007	Grado 0 Máster 11	Sin entrada en Grado 3 años
/CL/007-07	Nota de Corte de la Titulación de GRADO	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica	Anual	5	Secretaria	PR/CL/007	5	Correcto
/CL/007-08	Nota Media de Acceso a La Titulación	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica	Anual	6,9	Secretaria	PR/CL/007	7,0	Correcto



PR/CL/008	MATRICULACIÓN								
/CL/008-01	Nº de matrículas realizadas.	Número	Vicerrector de Alumnos. SD de Ordenación Académica.	Anual	1543	Secretaria	PR/CL/008	642 G 17 M	Correcto, baja sin entrada en grado 3 años
/CL/008-02	Nº de reclamaciones recibidas / Nº de Matriculaciones.	Porcentaje	Vicerrector de Alumnos. SD de Alumnos	Anual	0,1 %	Secretaria SD Calidad	PR/CL/008	0 %	Correcto
/CL/009-01	Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos	Porcentaje	Coordinador TFG y TFM. SD de Ordenación Académica.	Anual	66,51%	Coordinador TFG y TFM	PR/CL/009	65,41%	Correcto
/CL/009-02	Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos	Porcentaje	Coordinador TFG y TFM. SD de Ordenación Académica.	Anual	99,48%	Coordinador TFG y TFM	PR/CL/009	100 %	Muy Bueno
/CL/009-03	Relación porcentual entre el nº de alumnos NO presentados y el nº de alumnos	Porcentaje	Coordinador TFG y TFM. SD de Ordenación Académica.	Anual	34,55 %	Coordinador TFG y TFM	PR/CL/009	34,59 %	Relativamente alto



ANX-PR/ES/001-04: CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LA ETS DE INGENIERÍA CIVIL: PROCESOS SOPORTE(SO)

PLANIFICACIÓN Segundo semestre del ejercicio 2020-21 (indicadores en su mayoría del curso 2019-20)								VALORACIÓN al final del ejercicio	
INDICADOR: IND-PR/SO		Forma de cálculo	Responsable	Periodicidad	Estándar	Fuente de datos	Proceso / Actividad del PAC Relacionado	Resultados obtenidos (resumen)	Conclusiones de la Comisión de Calidad (7/5/2021)
Cod. IND-PR/	Definición								
PR/SO/001	GESTIÓN DEL PDI								
SBPR/SO/001-01/01	Porcentaje de plazas de PDI solicitadas respecto al total de plazas de PDI	Porcentaje	SD Ordenación Académica.	Anual	33,75 %	Secretaría Dirección	PR/SO/001	53,85 %	Correcto, sube
SBPR/SO/001-01/02	Porcentaje de plazas concedidas de PDI respecto al total de plazas de PDI solicitadas	Porcentaje	SD Ordenación Académica.	Anual	58,11 %	Secretaría Dirección	PR/SO/001	22,86 %	Baja de nuevo forma alarmante
SBPR/SO/001-01/03	Porcentaje de plazas cubiertas de PDI respecto al total de plazas de PDI ofertadas concedidas	Porcentaje	SD Ordenación Académica.	Anual	90,56 %	Secretaría Dirección	PR/SO/001	100 %	Correcto
SBPR/SO/001-02/01	Grado de satisfacción del PDI con los cursos recibidos dentro de la oferta formativa de la UPM	Porcentaje	Observatorio Académico del UPM (OA)	Bianual	68,8 %	O.A. Preguntas 7 a10 PDI	PR/SO/001	71,2 %	Correcto, sube
SBPR/SO/001-02/02	Porcentaje de PDI que asiste a cursos de formación ofertados por la UPM respecto al total de PDI.	Porcentaje	ICE / UPM SD A. Innovación y Calidad	Anual	14,43 %	Secretaría Dirección	PR/SO/001		Es bajo
SBPR/SO/001-03/01	Porcentaje de estudiantes que han cumplimentado la encuesta respecto al total de estudiantes matriculados en el semestre	Porcentaje	SD Ordenación Académica.	Anual	—	Secretaría Dirección	PR/SO/001	—	



SBPR/SO/001-03/02	Porcentaje de profesores evaluados respecto al total de profesores evaluables. (por grupos de las asignaturas posibles)	Porcentaje	SD Ordenación Académica. Departamentos	Anual	(85 %)	Secretaría Dirección	PR/SO/001	--- %	Sin datos últimos al ser digital
PR/SO/002	GESTION DEL PAS								
SBPR/SO/002-01/01	Porcentaje de plazas de PAS solicitadas respecto al total de plazas de PAS	Porcentaje	Secretario Académico Administrador	Anual	34,51 %	Secretaría Dirección	PR/SO/002	15,79 %	Baja considerablemente.
SBPR/SO/002-01/02	Porcentaje de plazas de PAS concedidas respecto al total de plazas de PAS solicitadas	Porcentaje	Secretario Académico Administrador	Anual	49,27 %	Secretaría Dirección	PR/SO/002	50 %	Es bajo
SBPR/SO/002-01/03	Porcentaje de plazas de PAS cubiertas respecto al total de plazas de PAS solicitadas	Porcentaje	Secretario Académico Administrador	Anual	58,74 %	Secretaría Dirección	PR/SO/002	50 %	Es bajo
SBPR/SO/002-02/01	Grado de satisfacción del PAS con los cursos recibidos dentro de la oferta formativa de la UPM	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	40 %	O.A. Preguntas 9 a 12 PAS	PR/SO/002	46,3 %	Correcto, algo bajo
SBPR/SO/002-02/02	Porcentaje de PAS que asiste a cursos de formación ofertados por la UPM respecto al total de PAS	Porcentaje	Gerencia UPM Administrador SD A.I. y Calidad	Anual	8,52 %	Secretaría Dirección	PR/SO/002	-- %	Bajo
PR/SO/003	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS								
/SO/003-01	Grado de satisfacción de los alumnos con los servicios.	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	60,31 %	O.A. Preguntas 18 a 21 Alumnos	PR/SO/003	57,16 % Grado 75,1 M	Correcto. Baja
/SO/003-02	Grado de satisfacción del PAS con los servicios.	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	43,77%	O.A. Preguntas 17 a19 PAS	PR/SO/003	53,5 %	Correcto



/SO/003-03	Grado de satisfacción del PDI con los servicios.	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	56,78 %	O.A. Preguntas 11 a 14 PDI	PR/SO/003	71,1 %	Correcto, mejora
/SO/003-04	Grado de satisfacción de otros grupos de interés con los servicios.	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	_____	O.A.	PR/SO/003	_____	
/SO/003-05	Nº de mejoras en los servicios realizadas respecto a las propuestas	Número	Secretario. Responsable del Servicio	Anual	Una	Secretario Y Negociado Servicios	PR/SO/003	Una	Correcto
PR/SO/004	GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES								
/SO/004-01	Grado de satisfacción de los alumnos con los recursos materiales de la ETSIC	Porcentaje	OA Cuestionario de Satisfacción	Bianual	55,74 %	O.A. Ámbito 6 Alumno	PR/SO/004	48,2 % Grado 64,4 M	Sube
/SO/004-02	Grado de satisfacción del PAS con los recursos materiales de la ETSIC	Porcentaje	OA Cuestionario de Satisfacción PAS	Bianual	60,77 %	O.A. Preguntas 14 a 16 PAS	PR/SO/004	56,8 %	Correcto
/SO/004-03	Grado de satisfacción del PDI con los recursos materiales de la ETSIC	Porcentaje	OA Cuestionario de Satisfacción PDI	Bianual	59,35 %	O.A. Preguntas 21 a 25 PDI	PR/SO/004	66,6 %	Correcto
/SO/004-04	Porcentaje de incidencias resueltas respecto al total de incidencias	Porcentaje	Administrador SD de Alumnos, Innovación y Calidad	Anual	100 %	Servicio Mantenimiento	PR/SO/004	100%	Correcto
/SO/004-05	Tiempo medio de resolución de la incidencia o actuación (0 Días – 00:00h)	Tiempo	Administrador SD de Alumnos, Innovación y Calidad	Anual	2,5 días	Servicio Mantenimiento	PR/SO/004	2 días	Correcto



/SO/004-06	Nº de usuarios que utilizan las salas de estudios/Nº plazas	Número	Informática SD de Alumnos, Innovación y Calidad	Semestre	60 %	Servicio Informática	PR/SO/004	30 % En exámenes 100%	Correcto
/SO/004-07	Nº de usuarios que utilizan las salas de informática / Nº Plazas	Número	Servicio Informática	Semestre	35 %	Servicio de Informática	PR/SO/004	35 %	Es bajo
PR/SO/005 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES									
/SO/005-01	Número de acciones o estudios realizados sobre las necesidades detectadas.	Número	SD de Alumnos, Innovación y Calidad	Anual	Una	Buzón de Opinión	PR/SO/005	0	Mejorable
/SO/005-02	Tasa de participación en cada acción (nº participantes/universo)	Porcentaje	SD de Alumnos, Innovación y Calidad	Anual	—	Buzón de Opinión	PR/SO/005	—	
PR/SO/006 GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES									
/SO/006-01	Número de QUEJAS presentadas	Número	SD de Alumnos Innovación y Calidad	Anual	157	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	4 buzón 354 evaluas	En buzón Físico, virtual y oral.
/SO/006-02	Número de SUGERENCIAS presentadas	Número	SD de Alumnos Innovación y Calidad	Anual	4	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	1	Correcto
/SO/006-03	Número de FELICITACIONES presentadas	Número	SD de Alumnos Innovación y Calidad	Anual	1	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	0	Es bajo
/SO/006-04	Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas	Porcentaje	SD de Alumnos Innovación y Calidad	Anual	94,3 %	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	89,94 %	Correcto, baja



/SO/006-05	Tiempo medio de resolución/gestión de la queja, felicitación o sugerencia, desde la presentación de la misma hasta la comunicación de la resolución al interesado. (Días -h)	Tiempo	SD de Alumnos Innovación y Calidad	Anual	2 día	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	2 días	Correcto
PR/SO/007	DOCENTIA								
/SO/007-01	Porcentaje de profesores con evaluación Desfavorable respecto al total de profesores evaluados (-)	Porcentaje	SD Ordenación Académica	Anual	0%	UPM, Dirección	PR/SO/007	--- 0%	Correcto
/SO/007-02	Porcentaje de profesores con evaluación Favorable y Muy Favorable respecto al total de profesores evaluados (+).	Porcentaje	SD Ordenación Académica	Anual	100%	UPM, Dirección	PR/SO/007	--- 100%	Correcto
/SO/007-03	Porcentaje de profesores con evaluación excelente respecto al total de profesores evaluados-Anulado.	Porcentaje	SD Ordenación Académica	Anual	Anulado	UPM, Dirección	PR/SO/007	Anulado	
/SO/007-04	Porcentaje de reclamaciones presentadas por los profesores participantes (DOCENTIA) respecto al total de profesores evaluados	Porcentaje	DOCENTIA	Anual	3 %	UPM, Dirección	PR/SO/007	--- 0 %	Correcto
/SO/007-05	Porcentaje de reclamaciones (DOCENTIA) resueltas favorablemente respecto al total de reclamaciones presentadas.	Porcentaje	DOCENTIA	Anual	0%	UPM, Dirección	PR/SO/007	--- 0%	Correcto
/SO/007-06	Grado de satisfacción de los agentes implicados con el proceso de evaluación DOCENTIA	Porcentaje	DOCENTIA	Anual	---	UPM, Dirección	PR/SO/007	---	



/SO/007-07	Grado de satisfacción de los agentes implicados con el modelo de evaluación DOCENTIA	Porcentaje	DOCENTIA	Anual	---	UPM, Dirección	PR/SO/007	---	
/SO/007-08	Grado de satisfacción de los agentes implicados con los resultados del proceso DOCENTIA	Porcentaje	DOCENTIA	Anual	47,6 %	UPM, Dirección	PR/SO/007	--- 46,67 %	Baja ligeramente
PR/SO/008	SISTEMA DE ENCUESTACIÓN								
/SO/008-01	Tasa de respuesta (por cada encuesta)	Porcentaje	SD O.A. y SD Al Calidad	Anual	Ing 26,2% Sat 7,3% PDI 29,9% PAS 19,2%	O. A. de la UPM	PR/SO/008	Ing 30,0% Sat 11,5% PDI 44,26% PAS 21,95%	Sube en general

El CMI es cumplimentado y actualizado por el Responsable de Calidad.

Cada responsable de Indicador tomará los datos del mismo en su ficha correspondiente (ANX-PR/ES/001-005) y, al final del ejercicio, los facilitará al Responsable de Calidad que los incorporará al CMI para su valoración en la Comisión de Calidad.

Fecha: 22 de abril de 2021

Página: 22/22

Firma Aprobación:
Comisión de Calidad de la ETSIC

A collection of approximately ten handwritten signatures in blue ink, arranged in two rows. The signatures are stylized and vary in length and complexity.