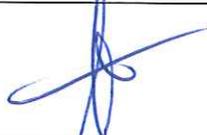


 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Código: PR/ES/001</b>

	<b>Responsable de Elaboración</b>	<b>Responsables de la Revisión</b>	<b>Responsable de Aprobación</b>
<b>Nombre:</b>	Angel Moya Hernán-Gómez	Angel E. Moya Hernán-Gómez	Luis Jaime Marco García
<b>Puesto:</b>	Subdirección de Alumnos, Innovación y Calidad	SD Alumnos, Innovación y Calidad. Comisión de Calidad.	Director
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	09/05/2019	09/05/2019	22/05/2019
<b>Revisión 01:</b> (20/10/2014)	Adaptación del Proceso UPM a la ETSIC		
<b>Revisión 02:</b> (26/08/15)	Actualización al SGIC 2.0, al nuevo Plan de Estudios 2014 y Dirección. Se elaboran nuevos PAC 2016-17, 2017-18 y 2018-19.		
<b>Revisión 03:</b> (22/12/18)	Actualización nueva Dirección de la Escuela		

<b>Objeto:</b>	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. <sup>1</sup>
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Subdirector de Alumnos, Innovación y Calidad. Comisión de Calidad de la ETSIC
<b>Documentos de referencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Calidad</li> <li>• Todos los Procedimientos del SGIC 2.0.</li> <li>• Indicadores asociados a los Procesos (<a href="http://moodle.upm.es/calidad/">http://moodle.upm.es/calidad/</a>)</li> </ul>
<b>Registros:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de la Junta de Escuela.</li> <li>• ANX-PR/ES/001-01: Plan Anual de Calidad del Centro</li> <li>• ANX-PR/ES/001-02: Cuadro de análisis de estado del proceso</li> <li>• ANX-PR/ES/001-03: Priorización de acciones de Mejoras</li> <li>• ANX-PR/ES/001-04: Cuadro de Mando Integral</li> <li>• ANX-PR/ES/001-05: Ficha del Indicador</li> </ul>

<sup>1</sup> 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.

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

<b>Indicadores:</b>			
<b>Definición:</b> Elaboración del PAC y revisión.			
IND-PR/ES/001-01	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
		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 2.0 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 2.0 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.

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.

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

## **ANÁLISIS INTERNO: Situación del SGIC 2.0**

### **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 y 2018 se han elaborado el segundo y tercer Plan Anual de Calidad para los cursos 2017-18 y 2018-19. Actualmente con una nueva Dirección en la Escuela se elabora el presente Plan Anual de Calidad del curso 2019-2020, segundo 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. 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 presentado en febrero de 2019 y las acciones que se han desarrollado durante el curso 2017-18 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 ha revisado el Máster y solicitado algunos cambios de asignaturas de optativas a obligatorias, para asegurar que se obtienen por parte del alumnado las competencias que marca el sello EUR ACE que se solicitará para el año 2020.
- 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 y la Escuela no cumple por tanto el tener el 50% de Grados Verificados.
- Sigue estando pendiente la tramitación del nuevo Plan de Grado en Construcción de Infraestructuras Civiles, a la espera de la aprobación del Consejo de Gobierno antes de pasar a su Verificación por Madrid i +D

### **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

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

## 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**

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

## 2. ANÁLISIS EXTERNO. Informes o Auditorías externas

### 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 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 solicitará el sello EUR ACE del Máster en el año 2020 por el método abreviado al tener muy próxima la renovación de la acreditación.

### 2.2. Acciones a tener en cuenta en el PAC

En el cuarto PAC para el curso 2019-20, 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 y los que se han empezado a poner datos y las acciones de mejoras del

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

anterior Plan o se han realizado o se anulan o se ha pospuesto la fecha en las que se realizarán.

En la web de Calidad se han 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 empezarán a ponerse en el próximo año y PAC 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 2017**

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 se ha remitido a la Comisión de Calidad para su análisis. Se incluirán las correspondientes acciones de mejora propuestas por cada uno de los 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 *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 Variables***<sup>2</sup>, 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***

<sup>2</sup> Se pueden utilizar diferentes técnicas para ello (ver Moodle de Calidad).  
 Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil    SGIC 2.0    PAC 2018-19

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

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)

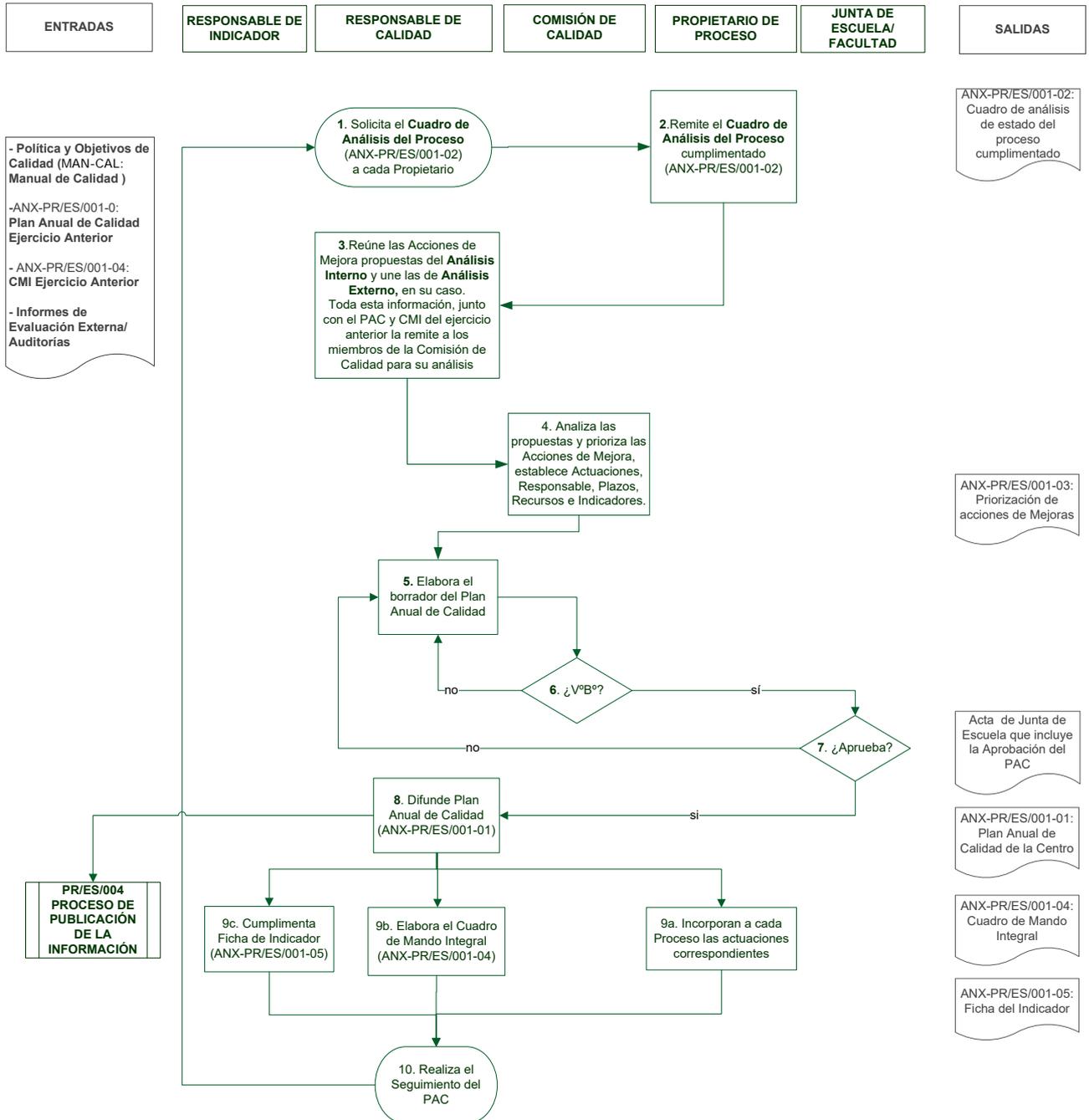
#### 4. SEGUIMIENTO DEL PAC (ANX-PR/ES/001-01):

A lo largo del ejercicio 2019-2020, 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.

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



 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil</b>	
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 4/2019		
ÁREAS DE MEJORA curso 2018-19		Actividades para la consecución del AM			Responsa ble	Plazo	R e c u r s o s	Indicador (IND-PR)	Proceso Relacionad o (Código)	Estado de la actividad: Realizada, en desarrollo o NO realizada
Cód	ÁREA DE MEJORA	Cód	Actividad							
<b>Procesos Estratégicos</b>										
E1	Plan Anual de Calidad	E1.1	Elaboración y revisión del PAC	SD AIC	Mayo 2019		PR/ES/001-01	PR/ES/001	En desarrollo	
		E1.2	Actualización SGIC 2.1,	SD AIC	Abril 2019		PR/ES/001-01	PR/ES/001	Realizado	
		E1.3	Revisión Manual de Calidad	SD AIC	Primer Semestre 2019		PR/ES/001-01	PR/ES/001	Realizado	
		E1.4	Toma de datos para Indicadores	SD AIC	Primer semestre		PR/ES/001-01	PR/ES/001	Realizado	
		E1.5	Proceso de acreditación sello EUR ACE, del Máster	SD AIC	Curso 2019-20		PR/ES/001-01	PR/ES/001	Se solicitará en 2019	
		E1.6	Acreditación SGIC de Centro	SD AIC	Curso 2017-18		PR/ES/001-01	PR/ES/001	Realizado, sin visita externa	
E2	Gestión de Títulos Oficiales	E2.1	Propuesta Modificaciones del Título de Grado	SD OA	Mayo 2017		SBPR/ES/002-03	PR/ES/002	Realizado	
		E2.2	Renovación Acreditación de Títulos, Master	SD OA	Octubre 2017		SBPR/ES/002-02	PR/ES/002	Realizado	
		E2.3	Extinción del grado 58CI Plan 2014	SD OA	Curso 2022-23		SBPR/ES/002-04	PR/ES/002	Realizado	
		E2.5	Nuevo Plan de Grado	SD OA	2018-19		SBPR/ES/002-01	PR/ES/002	En desarrollo	
E3	Seguimiento de Títulos Oficiales	E3.1	Análisis indicadores	SD OA	Segundo semestre		PR/ES/003-01 a 23	PR/ES/003	Realizado	



		E3.2	Mejoras en los TFG y cambios	SD OA	Julio 2018		PR/ES/003-01 a 23	PR/ES/003	Realizado
		E3.4	Informes de Asignaturas primer semestre 2018-19	SD OA Depat	Segundo semestre		PR/ES/003-01	PR/ES/003	Realizado
		E3.5	Informes de Asignaturas segundo semestre 2018-19	SD OA Depat	Primer Semestre		PR/ES/003-01	PR/ES/003	En desarrollo
		E3.6	Informes del primer Semestre 2018-19	SD OA Depat	Segundo Semestre		PR/ES/003-02	PR/ES/003	En desarrollo
		E3.7	Informes del segundo Semestre 2017-18	SD OA Depat	Primer Semestre		PR/ES/003-02	PR/ES/003	Relizado
		E3.8	Informes de Titulación 2017-18	SD OA Depat	Segundo Semestre		PR/ES/003-03	PR/ES/003	Realizado
E4	Revisión de la Información	E4.1	Revisión nueva Web ETSIC y Egresados.	SD AIC	Junio 2019		PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	En desarrollo
		E4.2	Incorporación Twitter y Foros, web Sostenibilidad	SD AIC	Junio 2019		PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	En desarrollo
		E4.3	Envío de correos institucionales, inclusión alumnos 3º y 4º	SD AIC	Semestral		PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	Realizado
		E4.4	Información en Pantallas Led, Mejorar funcionamiento	SD AIC	Segundo semestre 2019		PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	En desarrollo
		E4.5	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	En desarrollo



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

**Fecha 4/2019**

ÁREAS DE MEJORA		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							
<b>Procesos Clave</b>										
C1	Coordinación de Enseñanzas	C1.1	Elaborar Actas de coordinación de Curso, Curso Adaptación y Master. Plan Docente Semestral	SD OA SD AIC	Junio 2019		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 2019		PR/CL/001-07	PR/CL/001	En desarrollo	
		C1.3	Actualizar las guías del Máster en GAUSS incluyendo cambios debidos a EUR ACE	SD OA Depart	Anual Julio2019		PR/CL/001-07	PR/CL/001	En desarrollo	
		C.1.4	Posibles mejoras de Ordenación Académica debidas a los Evaluás cursados.	SD.OA	Segundo Semestre 2019		PR/CL/001-07	PR/CL/001	En desarrollo	
		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	
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	
		C2.2	Programa Tutor. En funcionamiento en Máster. 2018-19	SD AIC	Curso 2018-19		PR/CL/002-02 a 04	PR/CL/002	Realizado	
		C2.3	Revisar la acogida de alumnos en Octubre 2018-19	Director SD AIC	Primer Semestre		PR/CL/002-01	PR/CL/002	No realizado	
		C2.4	Evidenciar la Acogida de Alumnos de Máster 2018-19	Director SD AIC	Primer Semestre		PR/CL/002-01	PR/CL/002	Realizado	



C3	Prácticas Externas	C3.1	Cambios del proceso en el Rectorado	SD RE SD AIC	2019		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. 2018-19	SD RE	Segundo semestre		PR/CL/004-02 y 03	PR/CL/004	En desarrollo.
C5	Movilidad IN	C5.1	Revisar Convenios, fomentar el inglés en un grupo de la ETSIC. 2018-19	SD RE, SD OA	2020		PR/CL/004y 005-02 y 03	PR/CL/004 y005	En desarrollo.
C6	Orientación Laboral	C6.1	Mejorar la comunicación COIE, UPMEOPLEO. Información Laboral en web Escuela 2018-19	SD OA	Anual		PR/CL/006-02	PR/CL/006	En desarrollo
		C6.2	Crear bolsa de Trabajo. Informar Becas de Empresas Conferenciantes. 2018-19	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 2018-19	SD OA SD IDP	Septiembre 2018		PR/CL/007-01 a 07	PR/CL/007	Realizado
C8	Matrícula	C8.1	Revisión de Incidencias	SD AIC SD OA	Anual		PR/CL/008-01 y 02	PR/CL/008	Realizado
C9	Nuevo Proceso TFG y TFM	C9.1	Desarrollando Proceso de TFG y TFM siguiendo esquema SGIC 2.1	SD AIC SD OA	Abril 2019		PR/CL/009	PR/CL/009	Realizado
C10	Nuevo Proceso Acceso Estudiantes Doctorado	C.10.1	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	Realizado
C11	Nuevo Proceso Admisión 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/011	PR/CL/011	Realizado
C12	Nuevo Proceso Seguimiento 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/012	PR/CL/012	Realizado
C13	Nuevo Proceso Orientación y Apoyo 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/013	PR/CL/013	Realizado
C14	Nuevo Proceso Presentación y Aprobación de Tesis	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/014	PR/CL/014	Realizado

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

C15	Nuevo Proceso Ayudas a la Investigación	C.15.1	Desarrollo Proceso según SGIC 2.1	SD AIC SD OA	Abril 2019	PR/CL/015	PR/CL/015	Realizado
-----	---	--------	-----------------------------------	-----------------	------------	-----------	-----------	-----------



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

**Fecha 4/2019**

ÁREAS DE MEJORA		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							
<b>Procesos Soporte</b>										
S1	Gestión PDI	S1.1	Revisar cambios PDI. Actualización SGIC 2.1	Dirección	Anual		SBPR/SO/001-01 de 01 a 03	SBPR/SO/001-01	Realizado	
		S1.2	Promocionar la Formación PDI	Dirección	Anual		SBPR/SO/001-02 de 01 a 02	SBPR/SO/001-02	En desarrollo	
		S1.3	Revisar Actualización de Legislación de la Promoción PDI	Dirección	Anual		SBPR/SO/001-03 de 01 a 02	SBPR/SO/001-03	Realizado	
		S1.4	Mejorar la Movilidad PDI	Dirección	Anual		SBPR/SO/001-04	SBPR/SO/001-04	En desarrollo	
		S1.5	Ayudas de la ETSIC a Investigación del PDI en la Escuela. 2018-19	Dirección	Anual		SBPR/SO/001-01	SBPR/SO/001-01	Realizado	
		S1.6	Incrementar la cualificación del profesorado del Máster 2018-19	OA, Dirección	Anual Mayo 2019		SBPR/SO/001-01/01 y 02	SBPR/SO/001-01-01	En desarrollo	
S2	Gestión PAS	S2.1	Revisar Cambios PAS. Actualización SGIC 2.1	Dirección	Anual		SBPR/SO/002-01 de 01 a 03	SBPR/SO/002-01	Realizado	
		S2.2	Revisar Actualización PAS	Dirección	Anual		SBPR/SO/002-02 de 01 a 02	SBPR/SO/002-02	Realizado	
		S2.3	Movilidad PAS	Dirección	Anual				No realizado	
S3	Gestión Servicios	S3.1	Revisión Servicios. Necesidad de Plan Mantenimiento.	Secretario, Administrador	Abril 2019		PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	En desarrollo	
S3	Gestión Servicios	S3.2	Administración del de 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	Julio 2019	PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	En desarrollo
S3	Gestión de Servicios	S3.4	Colocación Barandilla escalera al paseo de la Reina Cristina	Administrador	Julio 2019	PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	En desarrollo
S3	Gestión de Servicios	S3.5	Cambio de Contratación Servicio Cafetería	Administrador	Julio 2019	PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	En desarrollo
S3	Gestión de Servicios	S3.6	Limpieza de todas las ventanas	Administrador	Julio 2019	PR/SO/003-01 a 05	PR/SO/003	En desarrollo
S4	Gestión Recursos	S4.1	Revisión Gestión Recursos. Mantenimiento	SD AE	Anual	PR/SO/004-01 a 07	PR/SO/004	En desarrollo
S4	Gestión Recursos	S4.2	Mejora en la Instalación de Recogida de Residuos reciclables. Plan Sostenibilidad	SD AIC	Julio 2019	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	SD AIC	Septiembre 2019	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	Diciembre 2019	PR/SO/005-01 a 02	PR/SO/005	En desarrollo
S6	Gestión Buzón	S6.1	Colocación de Buzón físico anónimo	SD AIC	Marzo 2017	PR/SO/006-01 a 05	PR/SO/006	Realizado
S7	Docencia	S7.1	Su gestión, profesores que solicitan 2019	VCPA	Anual	PR/SO/007-01 a 05	PR/SO/007	Realizado
S8	Sistema Encuestación	S8.1	Cambios Encuesta Evaluación Docente 2019	VC EOC	Anual	PR/SO/008-01	PR/SO/008	Realizado
S8	Sistema Encuestación	S8.2	Fomentar la realización de Encuestas UPM	SD AIC	Semestral	PR/SO/008-01	PR/SO/008	En desarrollo

Fecha: 24 de abril 2019

Página: 4/4

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



**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.

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

<b>ANX-PR/ES/001-02: CUADRO DE ANÁLISIS DE ESTADO DEL PROCESO</b>		<b>Fecha: 04/2019</b>
<b>Código/Nombre del proceso: PR/ES/001 Plan Anual de Calidad</b>		<b>Propietario del Proceso: Subdirector de Alumnos, Innovación y Calidad</b>
<b>Nombre del Centro: Escuela Técnica Superior de Ingeniería Civil</b>		<b>Servicio o Unidad a la que pertenece el proceso: Unidad de Calidad</b>
<b>BLOQUE A: ESTADO DE IMPLANTACIÓN</b>		<b>Comentarios</b>
Tipo de implantación: "M" o "E" <ul style="list-style-type: none"> <li>• M manual</li> <li>• E electrónico</li> </ul>	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"> <li>• A completamente</li> <li>• B En proceso</li> <li>• C Sin desarrollar</li> </ul>	A	El Plan Anual de Calidad está implantado, este es el cuarto año que se prepara para su aprobación en Junta de Escuela.
<b>BLOQUE B: FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO</b>		
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 y 2017-18 se han trasladado a los procesos. 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 dentro del servidor de Dirección para el archivo de la documentación generada por los subdirectores y comisiones. Se va a empezar el próximo curso a archivar las evidencias siguiendo el proceso PR/SO/009 con el sistema SISCAL que utiliza Madrid I+D+i	
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.	

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

<p>4. Puntos débiles en el desarrollo del proceso. (Fundamentado en el análisis de los Indicadores y evidencias anteriores)</p>	<p>Continua faltando un mayor conocimiento de su funcionamiento por parte del resto del personal.</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 casi todas las mejoras planteadas el año anterior se han realizado, si bien el archivo de Documentación en servidor 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>



**ANX-PR/ES/001-03: Priorización de acciones de Mejoras ETS DE INGENIERÍA CIVIL – Fecha: 4/2019**

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
A.1	Incluir evidencias que falten en el archivo creado del servidor de la Escuela 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	2	2	4	16
A.5	Realizar Encuestas Propias al PDI, PAS y de Servicios	3	2	3	18

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.



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

PLANIFICACIÓN Segundo semestre del ejercicio 2018-19 (indicadores en su mayoría del curso 2017-18)								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 (24/4/2019)
Cod. IND-PR/	Definición								
<b>PR/ES/001</b>	<b>ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>								
/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	90 %	PAC anterior	PR/ES/001	85%	Correcto
/ES/001-02	Revisión Trimestral del cumplimiento del PAC		Responsable de Calidad	Anual	Realizado	PAC anterior	PR/ES/001	Realizado	Correcto
<b>PR/ES/002</b>	<b>GESTIÓN DE TÍTULOS OFICIALES</b>								
<b>SBPR/ES/002-01</b>	<b>DISEÑO DE TÍTULOS OFICIALES</b>								
/ 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?	Número	SD O. Académica	Anual	Ninguno	SD OA	PR/ES/002	Ninguno	Correcto



/ 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.	Número	Director. SD O Académica.	Anual	Una	SD OA	PR/ES/002	Ninguna	Correcto	
<b>SBPR/ES/002-02</b>	<b>VERIFICACIÓN DE TÍTULOS</b>									
/ 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	Uno	SD OA	PR/ES/002	Uno	Correcto	
<b>SBPR/ES/002-03</b>	<b>MODIFICACION DE TITULOS OFICIALES</b>									
/ 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	
<b>SBPR/ES/002-04</b>	<b>EXTINCIÓN DE TÍTULOS</b>									
/ 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	N° 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	Correcto	



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	45,5 %	GAUSS	PR/ES/003	50,71%	Es bajo por cambios de 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 %	GAUSS	PR/ES/003	74,16 %	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	Grado 3 % Máster 95%	GAUSS	PR/ES/003	Grado IC 1,9 % Máster 57,6 %	Mejorable en Grado, baja 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	1,8 %	O.A.	PR/ES/003	2,03 %	Correcto
/ ES/003-05	Tasa de eficiencia del Título / Tasa de eficiencia prevista en la MV	Porcentaje de eficiencia	VEOC / Director ETSIC	Anual	1,1 %	GAUSS	PR/ES/003	Grado IC 1,06 %	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	0.15 %	GAUSS	PR/ES/003	Grado IC 0.1 % y Master 73,08%	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	40 %	O. A.	PR/ES/003	37,32 %	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	60 %	O. A.	PR/ES/003	49,67% CI y 63 % IC	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	65 %	O. A.	PR/ES/003	65 %	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	50 %	O. A.	PR/ES/003	53,45 %	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	60 %	O. A.	PR/ES/003	59,08 %	Correcto
/ 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	50 %	O. A.	PR/ES/003	50 %	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	18 %	GAUSS	PR/ES/003	22,5 %	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	97 %	GAUSS	PR/ES/003	98,5 %	Correcto



/ 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	60 %	O. A.	PR/ES/003	58,6 %	Correcto
/ ES/003-20	Grado de satisfacción de los alumnos con la evaluación del aprendizaje (Observatorio Académico Ámbito 2)	Porcentaje	Observatorio Académico	Anual	62 %	O, A.	PR/ES/003	62,4 %	Correcto



/ 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	65 %	O.A. Preguntas 20 a 27	PR/ES/004	61.3 % (grado) 60,4 % Master	Correcto
/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	66 %	O.A. Pregunta 28	PR/ES/004	66,8 % (grado) Master 60,0 %	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	2000 Mensual WEB 7500	Gestión Servicios ETSIC	PR/ES/004	A-11267(17) 2834(18) B-4104(17) 1043(18) C-8089(17) 1663 (18) D-5661(17) 1436(18) E-2719(17) 727(18) F-2000(17) 626(18) G-3847(17) 1087(18) mes WEB 9007(17) 6820(18)	Baja de forma apreciable

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

<b>PR/ES/005</b>	<b>DEFINICION DE LA POLITICA DEL PDI</b>								
/ES/005-01	¿Se ha definido la Política del PDI?	Si/No	Gerencia	Anual	Si	Gerencia	PR/ES/005	Si	Normativa de la UPM
<b>PR/ES/006</b>	<b>DEFINICIÓN DE POLITICA DEL PAS</b>								
/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 2018-19 (indicadores en su mayoría del curso 2017-18)								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 (24/4/2019)
Cod. IND-PR/	Definición								
<b>PR/CL/001</b>	<b>COORDINACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS</b>								
/CL/001-01	Grado de satisfacción de estudiantes con la coordinación docente	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	56 %	O. A. Pregunta 3	PR/CL/001	58.6 % Grado 20,0 % M	Ha mejorado en grado, master pocas contestaciones Correcto
/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	5	Delegación de Alumnos	PR/CL/001		
/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	4	Departamentos, Delegación de alumnos	PR/CL/001	4	Correcto
/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	65	SD Alumnos, Innovación y Calidad	PR/CL/001	56	Son 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	SD Alumnos, Innovación y Calidad	PR/CL/001	1	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	85 %	GAUSS y Departamentos	PR/CL/001	94.62 %	Correcto, mejorable
<b>PR/CL/002</b>	<b>ACCIONES DE ORIENTACION Y APOYO AL ESTUDIANTE</b>								
/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	57 %	O.A. Ámbito 8 G.S. Alumno	PR/CL/002	45.4 % Grado 46,7% M	Baja, extinción Grado para 2018-19
/CL/002-02	Nº de alumnos mentorizados o Tutorizados /Nº alumnos matriculados en primero.	Porcentaje	SD AIC Delegación de Alumnos	Anual	45 %	Delegación de Alumnos	PR/CL/002	58,78%	Correcto
/CL/002-03	Nº de alumnos mentores / Nª alumnos matriculados en el centro	Porcentaje	SD AIC Delegación de Alumnos	Anual	1,7 %	Delegación de Alumnos	PR/CL/002	1,87 %	Correcto
/CL/002-04	Nº profesores tutores / Nº profesores de la ETSIC	Porcentaje	SD AIC Delegación de Alumnos y SD OA	Anual	5 %	Delegación de Alumnos	PR/CL/002	6,5 %	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	50 %	O.A. Preguntas 9 y 10 C.S. Alumno	PR/CL/003	46.05 % Grado 50,0 M	Correcto
/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	7,5 %	Secretaria	PR/CL/003	6,61 %	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	14 %	Tutor	PR/CL/003	15,43 %	Correcto
/CL/003-04	Nº de alumnos que superan PPEE / Nº de alumnos que realizan PPEE	Porcentaje	SD Ordenación Académica, SD Relaciones Institucionales	Anual	90 %	SD RE	PR/CL/003	89,5 %	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	37	SD RE	PR/CL/003	Grado 38 Master 15	Correcto
/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	51 %	O.A. pregunta 12. Alumno	PR/CL/004	46,3 %	Correcto
/CL/004-02	Nº de acuerdos vigentes con otras universidades para enviar alumnos durante el curso.	Número	SD Relaciones Institucionales	Anual	55	Secretaria	PR/CL/004	62	Mejora
/CL/004-03	Nº de plazas acordadas con otras universidades para enviar alumnos durante el curso	Número	SD Relaciones Institucionales	Anual	116	Secretaria	PR/CL/004	137	Mejora
/CL/004-04	Nº de alumnos que realizan estudios fuera de la ETSIC / Nº de alumnos matriculados	Porcentaje	SD Relaciones Institucionales	Anual	2,0 %	Secretaria	PR/CL/004	2,46 %	Correcto
/CL/004-05	Nº de alumnos que realizan estudios fuera de la ETSIC / Nº de plazas acordadas.	Porcentaje	SD Relaciones Institucionales	Anual	22 %	Secretaria	PR/CL/004	18,25 %	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	1,35%	Secretaria	PR/CL/004	1,64 %	Correcto
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	51%	O.A. pregunta 12. Alumno	PR/CL/005	46,3 % Grado	Correcto
/CL/005-02	Nº de acuerdos vigentes con otras universidades para recibir alumnos durante el curso.	Número	SD Relaciones Institucionales	Anual	54	Secretaria	PR/CL/005	62	Mejora



/CL/005-03	Nº de plazas acordadas con otras universidades para recibir alumnos durante el curso.	Número	SD Relaciones Institucionales	Anual	105	Secretaria	PR/CL/005	137	Mejora
/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	1,9 %	Secretaria	PR/CL/005	2,46 %	Es bajo
/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	20 %	Secretaria	PR/CL/005	18,25 %	Correcto
/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	1,3 %	Secretaria	PR/CL/005	1,64 %	Es bajo
<b>PR/CL/006</b>	<b>ORIENTACIÓN E INSERCIÓN LABORAL</b>								
/CL/006-01	Grado de satisfacción de los estudiantes con la orientación laboral (PR/SO/008 Estudiantes)	Porcentaje	Observatorio Académico.	Bianual	48 %	O.A. Preguntas 13,14 y 15	PR/CL/006	46,2 Grado 40,0 % M	Correcto
/CL/006-02	Porcentaje de egresados que tienen su primer empleo un año después de leer el proyecto.	Porcentaje	Observatorio Académico.	Anual	60 %	O.A. egresados	PR/CL/006	G 70%	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 325 M 50	Secretaria	PR/CL/007	Grado 325 Máster 50	Correcto
/CL/007-02	Nº de solicitudes	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	G 950 M 100	Secretaria	PR/CL/007	Grado 917 Máster 74	Correcto
/CL/007-03	Nº de solicitudes en primera opción	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	G 120 M 65	Secretaria	PR/CL/007	Grado 112 Máster 66	Correcto
/CL/007-04	Nº de admitidos	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	G 230 M 50	Secretaria 2014-15	PR/CL/007	Grado 218 Máster 45	Baja ligeramente



/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	30	Secretaria	PR/CL/007	35	Correcto
/CL/007-06	Nº de alumnos que inician estudios en primero.	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica	Anual	G 140 M 33	Secretaria	PR/CL/007	Grado 131 Máster 33	Ha bajado en Grado
/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
<b>PR/CL/008</b>	<b>MATRICULACIÓN</b>								
/CL/008-01	Nº de matrículas realizadas.	Número	Vicerrector de Alumnos. SD de Ordenación Académica.	Anual	1100	Secretaria	PR/CL/008	1048	Correcto
/CL/008-02	Nº de reclamaciones recibidas / Nº de Matriculaciones.	Porcentaje	Vicerrector de Alumnos. SD de Alumnos	Anual	0,24 %	Secretaria SD Calidad	PR/CL/008	0,2 %	Correcto



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

PLANIFICACIÓN Segundo semestre del ejercicio 2018-19 (indicadores en su mayoría del curso 2017-18)								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 (24/4/2019)
Cod. IND-PR/	Definición								
<b>PR/SO/001</b>	<b>GESTIÓN DEL PDI</b>								
SBPR/SO/001-01/01	Porcentaje de plazas de PDI solicitadas respecto al total de plazas de PDI	Porcentaje	SD Ordenación Académica.	Anual	30 %	Secretaría Dirección	PR/SO/001	29,76 %	Correcto
SBPR/SO/001-01/02	Porcentaje de plazas concedidas de PDI respecto al total de plazas de PDI solicitadas	Porcentaje	SD Ordenación Académica.	Anual	75 %	Secretaría Dirección	PR/SO/001	76 %	Debería ser superior
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 %	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 %	O.A. Preguntas 7 a10 PDI	PR/SO/001	67,4 %	Correcto
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	20 %	Secretaría Dirección	PR/SO/001	10,71 %	Debería ser superior
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	79,90 %	Mejorable
<b>PR/SO/002</b>	<b>GESTION DEL PAS</b>								
SBPR/SO/002-01/01	Porcentaje de plazas de PAS solicitadas respecto al total de plazas de PAS	Porcentaje	Secretario Académico Administrador	Anual	40 %	Secretaría Dirección	PR/SO/002	46,34 %	Correcto
SBPR/SO/002-01/02	Porcentaje de plazas de PAS concedidas respecto al total de plazas de PAS solicitadas	Porcentaje	Secretario Académico Administrador	Anual	54 %	Secretaría Dirección	PR/SO/002	52,63 %	Debería ser superior
SBPR/SO/002-01/03	Porcentaje de plazas de PAS cubiertas respecto al total de plazas de PAS solicitadas	Porcentaje	Secretario Académico Administrador	Anual	70 %	Secretaría Dirección	PR/SO/002	100 %	Correcto
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	35 %	O.A. Preguntas 9 a 12 PAS	PR/SO/002	31,3 %	Correcto
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	9,0 %	Secretaría Dirección	PR/SO/002	21,95 %	Ha mejorado, pero es bajo.
<b>PR/SO/003</b>	<b>GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b>								
/SO/003-01	Grado de satisfacción de los alumnos con los servicios.	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	59 %	O.A. Preguntas 18 a 21 Alumnos	PR/SO/003	60,2 % Grado 66,70 M	Correcto
/SO/003-02	Grado de satisfacción del PAS con los servicios.	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	47,5%	O.A. Preguntas 17 a 19 PAS	PR/SO/003	51,0 %	Correcto



/SO/003-03	Grado de satisfacción del PDI con los servicios.	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	50 %	O.A. Preguntas 11 a 14 PDI	PR/SO/003	67.2 %	Correcto	
/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	
<b>PR/SO/004</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES</b>									
/SO/004-01	Grado de satisfacción de los alumnos con los recursos materiales de la ETSIC	Porcentaje	OA Cuestionario de Satisfacción	Bianual	58 %	O.A. Ámbito 6 Alumno	PR/SO/004	60,5 % Grado 54,2 M	Ha Mejorado	
/SO/004-02	Grado de satisfacción del PAS con los recursos materiales de la ETSIC	Porcentaje	OA Cuestionario de Satisfacción PAS	Bianual	53 %	O.A. Preguntas 14 a 16 PAS	PR/SO/004	54,5 %	Correcto	
/SO/004-03	Grado de satisfacción del PDI con los recursos materiales de la ETSIC	Porcentaje	OA Cuestionario de Satisfacción PDI	Bianual	55 %	O.A. Preguntas 21 a 25 PDI	PR/SO/004	67,9 %	Correcto	
/SO/004-04	Porcentaje de incidencias resueltas respecto al total de incidencias	Porcentaje	Administrador SD de Alumnos, Innovación y Calidad	Anual	98 %	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	3 días	Servicio Mantenimiento	PR/SO/004	4 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	20 %	Servicio de Informática	PR/SO/004	20 %	Es bajo
<b>PR/SO/005</b>	<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</b>								
/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	Una	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	—	
<b>PR/SO/006</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>								
/SO/006-01	Número de QUEJAS presentadas	Número	SD de Alumnos Innovación y Calidad	Anual	80	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	66	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	1	Es bajo
/SO/006-04	Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas	Porcentaje	SD de Alumnos Innovación y Calidad	Anual	95 %	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	95,0 %	Correcto



/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
<b>PR/SO/007</b>	<b>DOCENTIA</b>								
/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	<del>Porcentaje de profesores con evaluación excelente respecto al total de profesores evaluados</del> -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	4 %	UPM, Dirección	PR/SO/007	12,5%	Aumenta significativamente
/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	49 %	UPM, Dirección	PR/SO/007	48,6 %	
<b>PR/SO/008</b>	<b>SISTEMA DE ENCUESTACIÓN</b>								
/SO/008-01	Tasa de respuesta ( por cada encuesta)	Porcentaje	SD O.A. y SD Al Calidad	Anual	Ing 22% Sat 7,2% PDI 20% PAS 13.3%	O. A. de la UPM	PR/SO/008	Ing 31 % Sat 5,8% PDI25,67% PAS25,58%	Es bajo, fomentar realizar encuestas.

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: 24 de abril de 2019

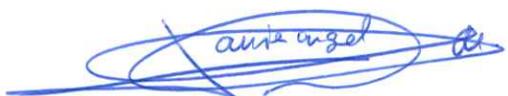
Página: 21/21

Firma Aprobación:  
Comisión de Calidad de la ETSIC











## ANX-PR/ES/001-05: Ficha del Indicador

### Código

### Definición

Forma de cálculo:		Estándar:	
Responsable:		Fuente de datos:	
PR Relacionado:		Periodicidad	
<b>TOMA DE DATOS*</b>			
<b>Período</b>	<b>Valores Obtenidos</b>		

(\*) El formato de la toma de datos se adapta al tipo y periodicidad de los valores a recoger