



	Responsable de Elaboración	Responsables de la Revisión	Responsable de Aprobación
Nombre:	Angel Moya Hernán-Gómez	Angel E. Moya Hernán-Gómez	Javier Olmedo Armada
Puesto:	Subdirección de Alumnos, Innovación y Calidad	SD Alumnos, Innovación y Calidad. Comisión de Calidad.	Director
Firma:			
Fecha:	11/03/2016	31/05/2016	31/05/2016

Revisión 01: (20/10/2014)	Adaptación del Proceso UPM a la ETSIC
Revisión 02: (26/08/15)	Actualización al SGIC 2.0, al nuevo Plan de Estudios 2014 y Dirección. Se elaborará un nuevo PAC.

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 (en revisión y actualización) Todos los Procedimientos del SGIC 2.0. 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

Indicadores:			
Definición: Elaboración del PAC y revisión. (Mayo 2016).			
IND-PR/ES/001-01	Estándar	Periodicidad	Responsable
		Anual	SD Alumnos, Innovación y Calidad. Comisión de Calidad.

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.



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

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA CIVIL	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código PR/ES/001

O. 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 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, 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.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA CIVIL	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código PR/ES/001

1. ANÁLISIS INTERNO: Situación del SGIC 2.0

1.1. Introducción.

Con la nueva entrada del Plan de Estudios 2014 y la nueva 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 y se elabora el nuevo Plan Anual de Calidad para el ejercicio 2016-2017. La estrategia es ir cumpliendo con las nuevas directrices y normas de Calidad aprobadas en la UPM, el SGIC 2.0, para solicitar la acreditación EUR ACE en el segundo semestre de 2016-17 y tener la auditoría externa del nuevo Plan de Estudios y el Manual de Calidad antes de Octubre 2020, pues la entrada del nuevo Plan de Estudios nos retrasa la auditoría hasta que el Plan 2014 lleve un máximo de 6 años de introducción.

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.

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA CIVIL	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código PR/ES/001

Para una primera edición del PAC se incluyen los apartados mencionados; para las siguientes, 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 no ha habido auditoría externa, dado que se está implantando el nuevo Plan de Estudios que retrasa su realización. No obstante se espera tener una primera auditoría externa para obtener el sello EUR ACE para el próximo año 2016-17.

2.2. Acciones a tener en cuenta en el PAC

No hay, se ha elaborado un primer Plan Anual de Calidad para el periodo 2016-2017, actualizando todos los procesos al SGIC 2.0 con nuevos indicadores que empezarán a dar sus datos en el próximo semestre y año.

3. PLAN ANUAL DE CALIDAD DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA CIVIL 2015

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

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA CIVIL	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código PR/ES/001

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 ha analizado las propuestas de Acciones de Mejora, y priorizado la implantación de las mismas en el periodo 2016-2017, 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

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

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

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA CIVIL	
PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD		Código PR/ES/001

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):

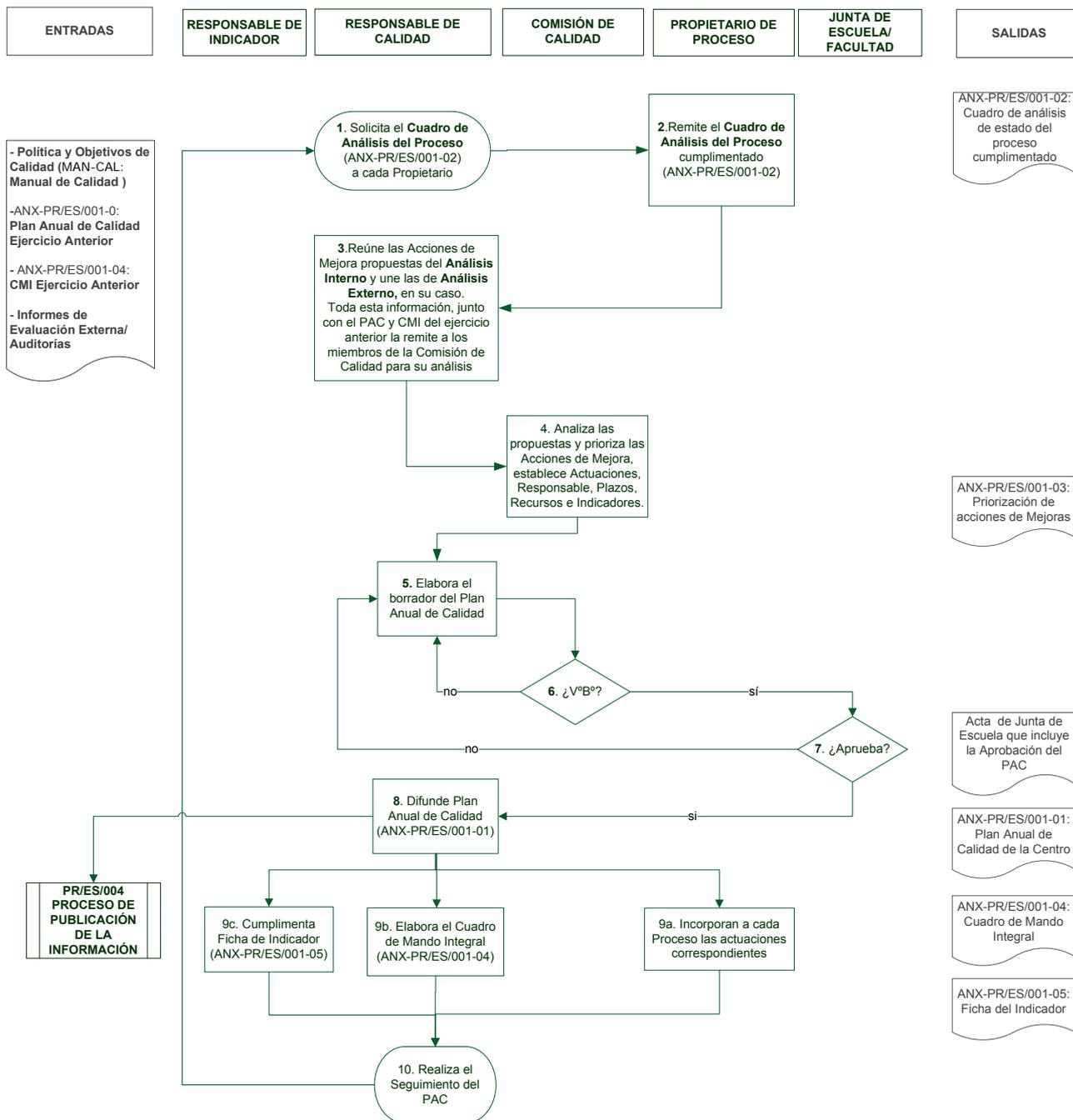
A lo largo del ejercicio 2015-2016, el Responsable de Calidad registra el **Estado de cada Actividad** planificada en el PAC (ANX-PR/ES/001-01), comprobando que el **Responsable** de cada una de ellas la realiza en el **Plazo** previsto, con los **Recursos** asignados y que se mide su cumplimiento con 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





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 03/2016

ÁREAS DE MEJORA		Actividades para la consecución del AM				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	Responsa ble	Plazo				
Procesos Estratégicos									
E1	Plan Anual de Calidad	E1.1	Elaboración y revisión del PAC	SD AIC	Anual		PR/ES/001-01	PR/ES/001	En desarrollo
		E1.2	Actualización SGIC 2.0	SD AIC	Anual		PR/ES/001-01	PR/ES/001	Realizado
		E1.3	Revisión Manual de Calidad	SD AIC	Anual		PR/ES/001-01	PR/ES/001	Realizado
		E1.4	Toma de datos para Indicadores	SD AIC	Anual		PR/ES/001-01	PR/ES/001	Realizada
		E1.5	Proceso de acreditación sello EUR ACE	SD AIC	Anual		PR/ES/001-01	PR/ES/001	No realizada
E2	Seguimiento de la Gestión de Títulos	E2.1	Propuesta Modificaciones del Título	SD OA	Anual		SBPR/ES/002-03	PR/ES/002	En desarrollo
		E2.2	Verificación de Títulos	SD OA	Anual		SBPR/ES/002-02	PR/ES/002	Realizada
		E2.3	Extinción de Título Oficiales	SD OA	Anual		SBPR/ES/002-04	PR/ES/002	En desarrollo
E3	Seguimiento de Títulos Oficiales	E3.1	Análisis indicadores	SD OA	Anual		PR/ES/003-01 a 23	PR/ES/003	Realizado
		E3.2	Mejoras	SD OA	Anual		PR/ES/003-01 a 23	PR/ES/003	En desarrollo
E4	Revisión de la Información de la Web	E4.1	Revisión Web	SD AIC	Semestral		PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	Realizado
		E4.2	Incorporación Twitter	SD AIC	Semestral		PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	Realizado
		E4.3	Envío de correos institucionales	SD AIC	Semestral		PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	Realizado
		E4.4	Incorporar información en Pantallas Led	SD AIC	Semestral		PR/ES/004-01 a 03	PR/ES/004	Realizado
Procesos Clave									
C1	Coordinación de Enseñanzas	C1.1	Revisión coordinación Titulaciones. Curso Adaptación. Master. Plan Docente	SD OA SD AIC	Anual		PR/CL/001-01	PR/CL/001	Realizado
		C1.2	Solución reclamaciones 2014	SD OA Depart.			PR/CL/001-02 a 06	PR/CL/001	Realizado



		C1.3	Guías de Asignaturas	SD OA Depart.	Anual	PR/CL/001-07	PR/CL/001	En desarrollo
C2	Orientación y Apoyo al Estudiante	C2.1	Revisar Mentorías, TFG,TFM, PFC y Doctorado	SD OA AD AIC	Anual	PR/CL/002-02 a 04	PR/CL/002	En desarrollo
		C2.2	Revisar la acogida de alumnos en Octubre	Director SD AIC	Anual	PR/CL/002-01	PR/CL/002	En desarrollo
C3	Prácticas Externas	C3.1	Comprobación de funcionamiento, encuestas	SD RE SD AIC	Anual	PR/CL/003-01	PR/CL/003	En desarrollo
		C3.2	Mejorar el número de empresas	SD RE	Anual	PR/CL/003-06	PR/CL/003	En desarrollo
C4	Movilidad Estudiantes	C4.1	Comprobación Movilidad OUT	SD RE	Anual	PR/CL/004-02 y 03	PR/CL/004	En desarrollo
C5	Movilidad estudiantes	C5.1	Comprobación Movilidad IN	SD RE	Anual	PR/CL/005-02 y 03	PR/CL/005	En desarrollo
C6	Orientación Laboral	C6.1	Mejorar la comunicación COIE, UPMEMPLOE	SD RE	Anual	PR/CL/006-02	PR/CL/006	En desarrollo
C7	Selección y Admisión de Alumnos	C7.1	Revisión Grado y Postgrado	SD OA SD IDP	Anual	PR/CL/007-01 a 07	PR/CL/007	En desarrollo
C8	Matrícula	C8.1	Revisión de Incidencias	SD AIC SD OA	Anual	PR/CL/008-01 y 02	PR/CL/008	En desarrollo
Procesos Soporte								
S1	Gestión PDI	S1.1	Revisar cambios PDI	Dirección	Anual	SBPR/SO/001-01 de 01 a 03	SBPR/SO/001-01	En desarrollo
		S1.2	Revisar Formación PDI	Dirección	Anual	SBPR/SO/001-02 de 01 a 02	SBPR/SO/001-02	En desarrollo
		S1.3	Revisar Promoción PDI	Dirección	Anual	SBPR/SO/001-03 de 01 a 02	SBPR/SO/001-03	En desarrollo
		S1.4	Revisar Movilidad PDI	Dirección	Anual		SBPR/SO/001-04	No realizada
		S1.5	Revisar Investigación y GATACA (Acreditación)	Dirección	Anual		PR/SO/001	No realizada
S2	Gestión PAS	S2.1	Revisar Cambios PAS	Dirección	Anual	SBPR/SO/002-01 de 01 a 03	SBPR/SO/002-01	En desarrollo
		S2.2	Revisar Actualización PAS	Dirección	Anual	SBPR/SO/002-02 de 01 a 02	SBPR/SO/002-02	En desarrollo
		S2.3	Movilidad PAS	Dirección	Anual			No realizada



S3	Gestión Servicios	S3.1	Revisión Servicios. Necesidades	Secretario, Administrador	Anual	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
S5	Sat. Iden. Necesidades	S5.1	Comprobación de Necesidades	SD AE, SD AIC	Anual	PR/SO/005-01 a 02	PR/SO/005	En desarrollo
S6	Gestión Buzón	S6.1	Revisión ubicación, modificaciones. Nueva Herramienta UPM	SD AIC	Anual	PR/SO/006-01 a 05	PR/SO/006	Realizado
S7	Docencia	S7.1	Su gestión, profesores que solicitan	VCPA	Anual	PR/SO/007-01 a 05	PR/SO/007	Realizado
S8	Sistema Encuestación	S8.1	Gestión, posibilidad de nuevas encuestas	VC EOC	Anual	PR/SO/008-01	PR/SO/00	En desarrollo

Fecha: 31 de Mayo de 2016

Página: 11/35

Firma Aprobación:
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

ANX-PR/ES/001-02: CUADRO DE ANÁLISIS DE ESTADO DEL PROCESO
Fecha: 03/2016

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, Manual de Calidad en papel y parcialmente electrónico.
Grado de implantación: "A", "B" o "C" <ul style="list-style-type: none"> • A completamente • B En proceso • C Sin desarrollar 	B	La implantación está en proceso, con la inclusión de los códigos en las evidencias y reconocimiento de donde se encuentran archivados cada una de las evidencias. Se pretende impulsar una centralización informática en el centro para el archivo de la documentación generada por la Dirección y Subdirecciones.
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 se han trasladado a los procesos. En el primer semestre del curso 2016-17 se trasladarán los de curso 2015-16	
2. Análisis de las Evidencias recopiladas.	En cada proceso se indica donde se encuentra 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. Falta el poner los nombres de algunas evidencias, para ello se propone el gestionar un servidor de Dirección para el archivo de la documentación generada por los subdirectores.	
3. Puntos fuertes en el desarrollo del proceso. (Fundamentado en el análisis de los Indicadores y evidencias anteriores)	No se tenían constancia de los anteriores indicadores.	
4. Puntos débiles en el desarrollo del proceso. (Fundamentado en el análisis de los Indicadores y evidencias)	Se empieza a poner los nombres de los procesos en las evidencias generadas en la Escuela	



anteriores)	
5. Seguimiento de las acciones de mejora planificadas en el PAC anterior.	-- --
6. Propuesta de acciones correctivas y de mejora	-- --



ANX-PR/ES/001-03: Priorización de acciones de Mejoras ETS DE INGENIERÍA CIVIL – Fecha: 3/2016

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
A.1	Implantación del nuevo Buzón de QSF del Rectorado. Información generalizada a todos los grupos de interés. Realizado.	1	1	3	3
A.2	Nombrado de las evidencias con sus nuevos códigos.	2	2	3	12
A.3	Mayor implicación de Coordinadores, Departamentos etc. en los procesos. Seguimiento de las Quejas.	1	2	3	6
A.4	Centralización informática de la documentación generada en Dirección y Subdirecciones del Centro.	2	2	3	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.



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

PLANIFICACIÓN Primer semestre del ejercicio 2015-16								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 (31/5/2016)
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	—	PAC anterior	PR/ES/001	—	—
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 N° de propuestas de nuevos títulos presentados por la ETSIC.(2014-15)	Porcentaje de cumplimiento	Director. SD O Académica. SD Doctorado y Postgrado.	Anual	0 %	SD OA	PR/ES/002	0%	Posibilidad de nuevos Grados
/ ES/002-01-02	¿Existe algún Título que no ha sido aprobado por la UPM durante el curso?(2014-15)	Número	Director. SD O Académica. SD Doctorado y Postgrado.	Anual	Ninguno	SD OA	PR/ES/002	Ninguno	—
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. (2014-15)	Porcentaje de cumplimiento	Director. SD O Académica. SD Doctorado y Postgrado.	Anual	0 %	SD OA	PR/ES/002	0%	—

 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

/ ES/002-02-02	¿Existe algún Título que no ha sido verificado por la ANECA durante el curso?	Número	Director. SD O Académica. SD Doctorado y Postgrado.	Anual	Ninguno	SD OA	PR/ES/002	Ninguno	_____	
SBPR/ES/002-03	MODIFICACION DE TITULOS OFICIALES									
/ ES/002-03-01	Nº total de propuestas de modificación de planes de estudios aceptadas por ANECA sobre el Nº total de propuestas de modificación. (2014-15)	Porcentaje de aprobación	Director. SD O Académica. SD Doctorado y Postgrado.	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? (2014-15)	Número	Director. SD O Académica. SD Doctorado y Postgrado.	Anual	Ninguno	SD OA	PR/ES/002	Ninguno	_____	
SBPR/ES/002-04	EXTINCIÓN DE TÍTULOS									
/ ES/002-04-01	Nº de títulos que se extinguen porque el nivel de demanda cae por debajo del mínimo establecido (2014-15)	Número	Director. SD O Académica. SD Doctorado y Postgrado.	Anual	_____	SD OA	PR/ES/002	Ninguno	Correcto	
/ ES/002-04-02	Nº de títulos que se extinguen tras dictamen de la ANECA. (2014-15)	Número	Director. SD O Académica. SD Doctorado y Postgrado.	Anual	_____	SD OA	PR/ES/002	Ninguno	Correcto	
/ ES/002-04-03	Nº de títulos que se extinguen por decisión del Centro basada en resultados del PR de Seguimiento de Títulos Oficiales. (2014-15)	Número	Director. SD O Académica. SD Doctorado y Postgrado.	Anual	_____	SD OA	PR/ES/002	Ninguno	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	_____	APOLO	PR/ES/003	_____	_____
/ 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	VEOC	Anual	_____	APOLO	PR/ES/003	_____	_____
/ 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	_____	APOLO	PR/ES/003	_____	_____
/ ES/003-04	Tasa de abandono del Título /Tasa de abandono prevista en la Memoria de Verificación (MV). (Observatorio Académico 2013)	Porcentaje de eficiencia	VEOC / Director ETSIC	Anual	75 %	O.A. 2013	PR/ES/003	82,2%	Correcto
/ ES/003-05	Tasa de eficiencia del Título / Tasa de eficiencia prevista en la MV	Porcentaje de eficiencia	VEOC / Director ETSIC	Anual	_____	APOLO	PR/ES/003	_____	_____
/ ES/003-06	Tasa de graduación del Título / Tasa de graduación del Título prevista en la MV	Porcentaje de éxito	VEOC / Director ETSIC	Anual	_____	APOLO	PR/ES/003	_____	_____
/ ES/003-07	Tasa de eficiencia de la convocatoria (Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos matriculados) (O. A. 2014)	Porcentaje de eficiencia	VEOC	Anual	40 %	O. A. 2014	PR/ES/003	48%	Se debe Mejorar



/ ES/003-08	Tasa de eficiencia acumulada (Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados en la convocatoria y el nº total de matrículas) (O. A. 2014)	Porcentaje de eficiencia	VEOC	Anual	30 %	O. A. 2014	PR/ES/003	32%	Se debe Mejorar
/ 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. (O. A. 2013)	Porcentaje de eficiencia	VEOC	Anual	45 %	O. A. 2013	PR/ES/003	50%	Ha empeorado en 2014. Debe Mejorarse
/ ES/003-10	Tasa de éxito de la convocatoria (Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos presentados) (O. A. 2014)	Porcentaje de éxito	VEOC	Anual	45 %	O. A. 2014	PR/ES/003	50%	Es Bajo ha de Mejorarse
/ 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) (O. A. 2014)	Porcentaje de éxito	VEOC	Anual	30 %	O. A. 2014	PR/ES/003	38%	Es Bajo ha de Mejorarse
/ 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. (O. A. 2013)	Porcentaje de éxito	VEOC	Anual	50 %	O. A. 2014	PR/ES/003	53%	Ha empeorado en 2014. Debe Mejorarse
/ 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	—	APOLO	PR/ES/003	—	—



/ ES/003-14	Porcentaje de Informes de Asignatura cumplimentados sobre el total de asignaturas de cada título. GAUSS	Porcentaje	VEOC, SD OA	Anual	60 %	GAUSS	PR/ES/003	64,1%	Debe llegarse al 100%
/ 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	75 %	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	___	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	___	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	___	GAUSS	PR/ES/003	___	___
/ ES/003-19	Grado de satisfacción de los alumnos con las metodologías de las enseñanzas (Observatorio Académico 2014-15 Ámbito 1)	Porcentaje	Observatorio Académico	Anual	50 %	O. A. 2014	PR/ES/003	58,5%	Ha de Mejorarse



/ ES/003-20	Grado de satisfacción de los alumnos con la evaluación del aprendizaje (Observatorio Académico 2014-15 Ámbito 2)	Porcentaje	Observatorio Académico	Anual	70 %	O. A. 2014	PR/ES/003	75,4%	Correcto, Mejorable
/ 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	—	APOLO	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	—	APOLO	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	—	APOLO	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.(2014-15)	Porcentaje	Observatorio Académico	ANUAL	75%	O.A. Preguntas 20 a 27 (2014)	PR/ES/004	77,29%	El porcentaje es alto pero intentaremos mejorarlo
/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	80 %	O.A. Pregunta 28 (2014)	PR/ES/004	82,25%	Es bastante óptimo

 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

/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	1000 Mensual WEB 7500	Gestión Servicios ETSIC	PR/ES/004	A-2968 B-1219 C-2760 D-1961 E-802 F-591 G-650 mes WEB 7979	Son datos promedio de los últimos años. Compararemos el próximo.
PR/ES/005	DEFINICION DE LA POLITICA DEL PDI								
/ES/005-01	¿Se ha definido la Política del PDI? (2014-15)	Si/No	(VPA)	Anual	Si	VPA	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?(2014-15)	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 Primer semestre del ejercicio 2015-16								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 (31/5/2016)
Cod. IND-PR/	Definición								
PR/CL/001	COORDINACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS								
/CL/001-01	Grado de satisfacción de estudiantes con la coordinación docente (2014-15)	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	50 %	O. A. Pregunta 3 (2014)	PR/CL/001	58,5%	Se debe mejorar.
/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	Ninguna	Delegación de Alumnos	PR/CL/001	Ninguna	Debe aumentar
/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	0	Departamentos, Delegación de alumnos	PR/CL/001	2	Son pocas y eso parece ser bueno
/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	0	SD Alumnos, Innovación y Calidad	PR/CL/001	92	Matemáticas son los "pisados". Resuelto
/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	Ninguna	SD Alumnos, Innovación y Calidad	PR/CL/001	Ninguna	Debería haber alguna sugerencia Mejorable



/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	0	SD Alumnos, Innovación y Calidad	PR/CL/001	4	Recibidas en Delegación Bien
/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	80 %	GAUSS y Departamentos	PR/CL/001	90%	Debería ser 100% y en GAUSS solo hay 50%
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: (2014-15)	Porcentaje	Rectorado Observatorio Académico (OA)	Bianual	50 %	O.A. Ámbito 8 G.S. Alumno	PR/CL/002	64%	Se debe mejorar
/CL/002-02	Nº de alumnos mentorizados o Tutorizados /Nº alumnos matriculados en primero.	Porcentaje	SD AIC Delegación de Alumnos	Anual	1,5 %	Delegación de Alumnos	PR/CL/002	2,39%	Son pocos
/CL/002-03	Nº de alumnos mentores / Nª alumnos matriculados en el centro	Porcentaje	SD AIC Delegación de Alumnos	Anual	0,2 %	Delegación de Alumnos	PR/CL/002	0,16%	Muy pocos
/CL/002-04	Nº profesores tutores / Nº profesores de la ETSIC	Porcentaje	SD AIC Delegación de Alumnos y SD Doctorado	Anual	0,8 %	Delegación de Alumnos	PR/CL/002	0,9%	Muy pocos



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	40 %	O.A. Preguntas 9 y 10 C.S. Alumno	PR/CL/003	45,79%	Hay que mejorarlo
/CL/003-02	Nº de alumnos que realizan PPEE Curriculares / Nº de alumnos que podrán realizar PPEE Curriculares. (Secretaría 2014-15)	Porcentaje	SD Ordenación Académica AD Relaciones Exteriores	Anual	5 %	Secretaría 2014715	PR/CL/003	8,14%	Mejorarlo
/CL/003-03	Nº de alumnos que realizan PPEE Extracurriculares / Nº de alumnos que podrán realizar PPEE Extracurriculares. (Tutor Académico)	Porcentaje	SD Ordenación Académica AD Relaciones Exteriores Secretario. COIE - UPM	Anual	—	Tutor	PR/CL/003	—	COIE
/CL/003-04	Nº de alumnos que superan PPEE / Nº de alumnos que realizan PPEE (2014-15)	Porcentaje	SD Ordenación Académica AD Relaciones Exteriores	Anual	75 %	SD RE 2014/15	PR/CL/003	96%	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	—	COIE
/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 AD Relaciones Exteriores	Anual	20	SD RE	PR/CL/003	23	Mejorarlo
/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	—	—	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	40%	O.A. pregunta 12. Alumno	PR/CL/004	47,25%	Mejorarlo
/CL/004-02	Nº de acuerdos vigentes con otras universidades para enviar alumnos durante el curso.	Número	AD Relaciones Exteriores	Anual	20	Secretaria	PR/CL/004	34	Correcto
/CL/004-03	Nº de plazas acordadas con otras universidades para enviar alumnos durante el curso	Número	AD Relaciones Exteriores	Anual	50	Secretaria	PR/CL/004	69	Correcto
/CL/004-04	Nº de alumnos que realizan estudios fuera de la ETSIC / Nº de alumnos matriculados	Porcentaje	AD Relaciones Exteriores	Anual	1 %	Secretaria	PR/CL/004	1,5 %	Mejorarlo, promoción.
/CL/004-05	Nº de alumnos que realizan estudios fuera de la ETSIC / Nº del plazas acordadas.	Porcentaje	AD Relaciones Exteriores	Anual	35 %	Secretaria	PR/CL/004	39,13 %	Mejorarlo
/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	1,0 %	Secretaria	PR/CL/004	1,0 %	Mejorarlo
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	40%	O.A. pregunta 12. Alumno	PR/CL/005	47,25%	Mejorarlo
/CL/005-02	Nº de acuerdos vigentes con otras universidades para recibir alumnos durante el curso.	Número	AD Relaciones Exteriores	Anual	20	Secretaria	PR/CL/005	44	Correcto



/CL/005-03	Nº de plazas acordadas con otras universidades para recibir alumnos durante el curso.	Número	AD Relaciones Exteriores	Anual	50	Secretaria	PR/CL/005	66	Correcto
/CL/005-04	Nº de alumnos procedentes de otras universidades que realizan estudios en el Centro / Nº de alumnos matriculados.	Porcentaje	AD Relaciones Exteriores	Anual	1,0 %	Secretaria	PR/CL/005	1,16 %	Mejorarlo
/CL/005-05	Nº de alumnos procedentes de otras universidades que realizan estudios en el Centro / Nº de plazas acordadas.	Porcentaje	AD Relaciones Exteriores	Anual	30 %	Secretaria	PR/CL/005	31,82 %	Mejorarlo
/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	AD Relaciones Exteriores y SD Ordenación Académica	Anual	1,0 %	Secretaria	PR/CL/005	0,78 %	Mejorarlo
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	40%	O.A. Preguntas 13,14 y 15	PR/CL/006	43,67%	Debe Mejorarse
/CL/006-02	Porcentaje de egresados que tienen su primer empleo un año después de leer el proyecto.	Porcentaje	Observatorio Académico.	Anual	75%	O.A. egresados	PR/CL/006	82,10%	Correcto, mejorable
/CL/006-03	Nº de actividades de orientación laboral realizadas.	Número	COIE.	Anual	_____	_____	PR/CL/006	_____	_____



PR/CL/007		SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES							
/CL/007-01	Nº de plazas ofertadas (2014-15)	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	400	Secretaria 2014-15	PR/CL/007	Grado 350 Máster 50	Correcto
/CL/007-02	Nº de solicitudes (2014-15)	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	1000	Secretaria 2014-15	PR/CL/007	Grado 1133 Máster 86	Correcto
/CL/007-03	Nº de solicitudes en primera opción (2014-15)	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	100	Secretaria 2014-15	PR/CL/007	Grado 132 Máster 36	Grado Regular Master Correcto
/CL/007-04	Nº de admitidos (2014-15)	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica y Coordinador MASTER	Anual	400	Secretaria 2014-15	PR/CL/007	Grado 433 Máster 31	Correcto



/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	—	Secretaria 2014-15	PR/CL/007	—	—
/CL/007-06	Nº de alumnos que inician estudios en primero.	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica	Anual	250	Secretaria 2014-15	PR/CL/007	Grado 274 Máster 19	Regular
/CL/007-07	Nota de Corte de la Titulación de GRADO	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica	Anual	5	Secretaria 2014-15	PR/CL/007	5	Regular
/CL/007-08	Nota Media de Acceso a La Titulación	Número	Vicerrectorado de Alumnos, DWH GRADO SD Ordenación Académica	Anual	5	Secretaria 2014-15	PR/CL/007	7,0	Correcto
PR/CL/008	MATRICULACIÓN								
/CL/008-01	Nº de matrículas realizadas. (2014-15)	Número	Vicerrector de Alumnos. SD de Ordenación Académica.	Anual	1500	Secretaria 2014-15	PR/CL/008	1798	Correcto
/CL/008-02	Nº de reclamaciones recibidas / Nº de Matriculaciones.	Porcentaje	Vicerrector de Alumnos. SD de Alumnos	Anual	0,5%	Secretaria 2014-15 y SD Calidad	PR/CL/008	0,0005%	Correcto



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

PLANIFICACIÓN Primer semestre del ejercicio 2015-16								VALORACIÓN al final del ejercicio	
INDICADOR: IND-PR/SO								Resultados obtenidos (resumen)	Conclusiones de la Comisión de Calidad (31/5/2016)
Cod. IND-PR/	Definición	Forma de cálculo	Responsable	Periodicidad	Estándar	Fuente de datos	Proceso / Actividad del PAC Relacionado		
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	30%	Secretaría Dirección	PR/SO/001	34,41%	Solo vacantes
SBPR/SO/001-01/02	Porcentaje de plazas concedidas de PDI respecto al total de plazas de PDI solicitadas	Porcentaje	SD Ordenación Académica.	Anual	80%	Secretaría Dirección	PR/SO/001	81,25%	Debería ser el 100%
SBPR/SO/001-01/03	Porcentaje de plazas cubiertas de PDI respecto al total de plazas de PDI ofertadas	Porcentaje	SD Ordenación Académica.	Anual	80%	Secretaría Dirección	PR/SO/001	100 %	Debería ser el 100%
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	80%	O.A. Preguntas 7 a10 PDI	PR/SO/001	94,47%	Correcto
SBPR/SO/001-02/02	Porcentaje de PDI que asiste a cursos de formación ofertados por la UPM respecto al total de PDI. (2014-15)	Porcentaje	ICE / UPM SD de Alumnos Innovación y Calid	Anual	15%	Secretaría Dirección	PR/SO/001	29,03%	Es bajo Fomentarlo
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	—	—

 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

SBPR/SO/001-03/02	Porcentaje de profesores evaluados respecto al total de profesores evaluables. (por grupos de las asignaturas posibles de 2014-15)	Porcentaje	SD Ordenación Académica. Departamentos	Anual	75%	Secretaría Dirección	PR/SO/001	78%	Debe aumentarse a un 100%
PR/SO/002	GESTION DEL PAS								
SBPR/SO/002-01/01	Porcentaje de plazas de PAS solicitadas respecto al total de plazas de PAS (2014-15)	Porcentaje	Secretario Académico Administrador	Anual	3%	Secretaría Dirección	PR/SO/002	4,76%	Pocas, hay necesidad
SBPR/SO/002-01/02	Porcentaje de plazas de PAS concedidas respecto al total de plazas de PAS solicitadas (2014-15)	Porcentaje	Secretario Académico Administrador	Anual	80%	Secretaría Dirección	PR/SO/002	28,5 %	Hay necesidades de PAS
SBPRSO/002-01/03	Porcentaje de plazas de PAS cubiertas respecto al total de plazas de PAS solicitadas (2014-15)	Porcentaje	Secretario Académico Administrador	Anual	80%	Secretaría Dirección	PR/SO/002	28,5 %	Hay necesidades de PAS
SBPR/SO/002-02/01	Grado de satisfacción del PAS con los cursos recibidos dentro de la oferta formativa de la UPM (2014-15)	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	50%	O.A. Preguntas 9 a 12 PAS	PR/SO/002	43,92%	Mejorar los cursos
SBPR/SO/002-02/02	Porcentaje de PAS que asiste a cursos de formación ofertados por la UPM respecto al total de PAS (2014-15)	Porcentaje	Gerencia UPM Administrador SD A.I. y Calidad	Anual	—	Secretaría Dirección	PR/SO/002	2,27%	Muy bajo, debe fomentarse
PR/SO/003	GESTIÓN DE LOS SERVICIOS								
/SO/003-01	Grado de satisfacción de los alumnos con los servicios. (2014-15)	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	50%	O.A. Preguntas 18 a 21 Alumnos	PR/SO/003	53,54%	Debe Mejorarse
/SO/003-02	Grado de satisfacción del PAS con los servicios. (2014-15)	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	45%	O.A. Preguntas 17 a19 PAS	PR/SO/003	50%	Debe Mejorarse



/SO/003-03	Grado de satisfacción del PDI con los servicios. (2014-15)	Porcentaje	Observatorio Académico	Bianual	45%	O.A. Preguntas 11 a 14 PDI	PR/SO/003	49,65%	Debe Mejorarse	
/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	Ninguna	Secretario y Negociado Servicios	PR/SO/003	Ninguna	—	
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	50%	O.A. Ambito 6 Alumno	PR/SO/004	61,5%	Aceptable, con mejoras	
/SO/004-02	Grado de satisfacción del PAS con los recursos materiales de la ETSIC	Porcentaje	OA Cuestionario de Satisfacción PAS	Bianual	50%	O.A. Preguntas 14 a 16 PAS	PR/SO/004	66,7%	Aceptable, con mejoras	
/SO/004-03	Grado de satisfacción del PDI con los recursos materiales de la ETSIC	Porcentaje	OA Cuestionario de Satisfacción PDI	Bianual	50%	O.A. Preguntas 21 a 25 PDI	PR/SO/004	68,05%	Aceptable, con mejoras	
/SO/004-04	Porcentaje de incidencias resueltas respecto al total de incidencias	Porcentaje	Administrador SD de Alumnos, Innovación y Calidad	Anual	75%	Servicio Mantenimiento 2014-15	PR/SO/004	90%	Buen resultado	
/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	4 días	Servicio Mantenimiento 2014-15	PR/SO/004	2 días	Excelente resultado con los medios disponibles	
/SO/004-06	Nº de usuarios que utilizan las salas de estudios/Nº plazas (2014-15)	Número	Informática SD de Alumnos, Innovación y Calidad	Semestre	25%	Servicio Informática	PR/SO/004	25% En exámenes 100%	Buen aprovechamiento	



/SO/004-07	Nº de usuarios que utilizan las salas de informática / Nº Plazas (2014-15)	Número	Servicio Informática	Semestre	25%	Servicio de Informática	PR/SO/004	35%	Aceptable
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	—	Buzón de Opinión	PR/SO/005	—	—
/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	1	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	2	Son pocas
/SO/006-02	Número de SUGERENCIAS presentadas	Número	SD de Alumnos Innovación y Calidad	Anual	Ninguna	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	Ninguna	Debe mejorarse
/SO/006-03	Número de FELICITACIONES presentadas	Número	SD de Alumnos Innovación y Calidad	Anual	Ninguna	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	Ninguna	Debe mejorarse
/SO/006-04	Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas	Porcentaje	SD de Alumnos Innovación y Calidad	Anual	75%	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	100%	Valido, al ser pocas
/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	1 día	Registro Buzón de Opinión	PR/SO/006	Menos de una semana	Válido. Mejorar tiempo.



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 respecto al total de profesores evaluados (+).	Porcentaje	SD Ordenación Académica	Anual	75%	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	10%	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	_____	UPM, Dirección	PR/SO/007	_____	_____

PR/SO/008	SISTEMA DE ENCUESTACIÓN								
/SO/008-01	Tasa de respuesta (por cada encuesta)	Porcentaje	O.A. y SD Al Calidad	Anual	20,03%	O. A. de la UPM	PR/SO/008	11,14%	Es muy 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: 31 de Mayo de 2016

Página: 34/35

Firma Aprobación:





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

Código

Definición

Forma de cálculo:		Estándar:	
Responsable:		Fuente de datos:	
PR Relacionado:		Periodicidad	

TOMA DE DATOS*

Período	Valores Obtenidos

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