



POLITÉCNICA

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA**



**PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD**

Código  
PR/ES/001

	Responsable de Elaboración	Responsable de Revisión	Responsable de Aprobación
<b>Nombre:</b>	Mercedes González Redondo	Pilar R-Monteverde	Manuel Blanco Lage
<b>Puesto:</b>	Adjunto de Gestión de Calidad	Subdirector de Estrategia de Calidad	Director de la ETSAM
<b>Firma:</b>			
<b>Fecha:</b>	01/06/2017	06/06/2017	09/06/2017

<b>Revisión 01:</b> (20/04/2014)	Se ha adaptado el Proceso UPM a la ETSAM
<b>Revisión 02:</b> (02/12/14)	Ajuste a la versión 2.1 de la UPM y observaciones del VEOC
<b>Revisión 03:</b> (06/06/17)	Adaptación al nuevo Equipo de Dirección y modificación de Indicadores del Cuadro de Mando Integral

<b>Objeto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este procedimiento describe el proceso mediante el cual la ETS de Arquitectura (ETSAM) establece y realiza el seguimiento de su Plan Anual de Calidad (PAC).</li> <li>El PAC incorpora los objetivos y las correspondientes actuaciones de mejora, identificadas a partir del análisis de los resultados de los procesos del SGIC.</li> <li>Dicho plan recoge también los responsables de cada actuación y los indicadores, en su caso, asociados a la misma, para su seguimiento y mejora, que se incluyen en el Cuadro de Mando Integral de la ETSAM .<sup>1</sup></li> </ul>
<b>Responsable/ Propietario:</b>	Subdirector de Estrategia de Calidad
<b>Documentos de referencia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Calidad</li> <li>Todos los Procedimientos del SGIC</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 que incluye la aprobación del PAC</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: ANX-PR/ES/001-05: FICHA DEL INDICADOR:</li> </ul>

<b>Indicadores:</b>	
<b>Definición:</b>	Grado de cumplimiento de las acciones de mejora del PAC sobre las planificadas en el período anterior. Se complementa con el Cuadro de Mando Integral que incluye todos los indicadores seleccionados en el Centro, de los contenidos en los procesos de la UPM y los propios que planifica el Centro, bien de manera continua o, bien de manera puntual.

<sup>1</sup> El Centro incorpora a su **Cuadro de Mando Integral** (ANX-PR/ES/001-02), tanto los indicadores que por su estrategia, mantiene activos de manera más continua, correspondientes a los **Procesos del SGIC** (ANX-PR/ES/001-03); como aquellos que, puntualmente y fruto del desarrollo de las actividades contenidas en el **PAC** (ANX-PR/ES/001-01), sea necesario añadir.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código  
PR/ES/001

IND-PR/ES/001-01	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
	80%	Anual	SD Estrategia de Calidad

## 0. INTRODUCCIÓN

Este procedimiento concreta los mecanismos que utiliza el Centro para elaborar el Plan Anual de Calidad (PAC) de la ETS de Arquitectura, en adelante ETSAM.

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.

En primer lugar se incluye una breve introducción que 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 ETSAM, 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 ETSAM 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: Política de PDI, Política PAS, Datos de Admisión, Matriculación, Docencia-UPM, Encuestas, Orientación e Inserción laboral, Movilidad, Tasas, el Mapa de Titulaciones UPM, etc.

Por último, se incorpora, en su caso, la información relativa a informes o auditorías externas a las que se haya visto sometido el sistema, alguno de sus procesos o de sus títulos, realizando un análisis de las posibles medidas a introducir en el PAC, fruto de los correspondientes informes. Éstas pueden ser realizadas por organismos nacionales, como ACAP, ANECA o por entes internacionales como por ejemplo ABET, NAAB, EFQM etc.

Con toda la información recogida se elabora el Plan Anual de Calidad, en adelante PAC, correspondiente al ejercicio en cuestión. Dicho plan responde al cumplimiento de los

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

Objetivos de Calidad expresados en el Manual de Calidad y está alineado con la Política de Calidad de la ETSAM.

## 1. ANÁLISIS INTERNO: Situación del SGIC 2.1

### 1.1. Introducción.

Actualmente los procesos están adaptados y actualizados a la versión más reciente enviada por el equipo de Calidad del Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad. Previamente ya se estaba trabajando con la primera versión del SGIC 2.0. Los indicadores que implican el Programa AUDIT, se aplican en su totalidad, el resto de los indicadores se irán implementando progresivamente; por ello hay bastantes Indicadores No activos en este momento. Además, se han modificado algunos indicadores, para adaptarlos a los intereses de la ETSAM. Son:

- PR-CL-001: Coordinación de enseñanzas, se incorpora un nuevo indicador para contabilizar las Guías de Asignatura
- PR-CL-008: Matriculación, se incorporan un nuevo indicador, de alumnos matriculados, para conocer el número de estudiantes y % de mujeres, para poder conocer la distribución por género en la ETSAM
- PR-SO-001: Gestión del PDI, los indicadores del SBPR-SO-001-01: Captación y selección del PDI, para identificar las variaciones del PDI, en función de categorías y género a lo largo del tiempo.
- PR-SO-001: Gestión del PDI, los indicadores del SBPR-SO-001-05: Investigación: Para adaptarlo a los datos suministrados por el Rectorado.

La ETSAM tiene un compromiso con el incremento de la Calidad del Centro, que le ha llevado obtener el certificado del "Equivalencia Sustancial" a la Agencia americana NAAB, y está llevando a cabo un análisis de los índices QS y otras acreditaciones con la finalidad de plantear nuevos objetivos de mejora.

### 1.2. Análisis del estado de los procesos de calidad de la ETS de Arquitectura

El propietario de cada proceso facilita al Responsable de Calidad, el Subdirector de Estrategia 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



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código  
PR/ES/001

- ✓ 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 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 externos

### 2.1 Breve descripción del proceso de Evaluación Externa/Auditoría

En este apartado se recoge un resumen de los principales aspectos de la evaluación/auditoría a la que se ha visto sometido el SGIC de la ETSAM (o alguno de sus procesos o títulos).

En este momento se está preparando la Auditoría Externa para la Certificación de AUDIT.




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

Actuaciones derivadas del proceso de Evaluación Externa/Auditoría a introducir en el PAC

## 3. PLAN ANUAL DE CALIDAD DE LA ETS de Arquitectura

El Responsable de Calidad recopila toda la información relevante de cada uno de los procesos, 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 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

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

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 ETSAM.

**1.3. 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.

**1.4. 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 del Centro 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 ETSAM 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

<sup>2</sup> Se pueden utilizar diferentes técnicas para ello (ver Moodle de Calidad).

  <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

- 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, 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 las entradas fundamentales para la elaboración del PAC del ejercicio siguiente, lo que facilita el cumplimiento del ciclo de Mejora Continua asumido por la ETSAM.

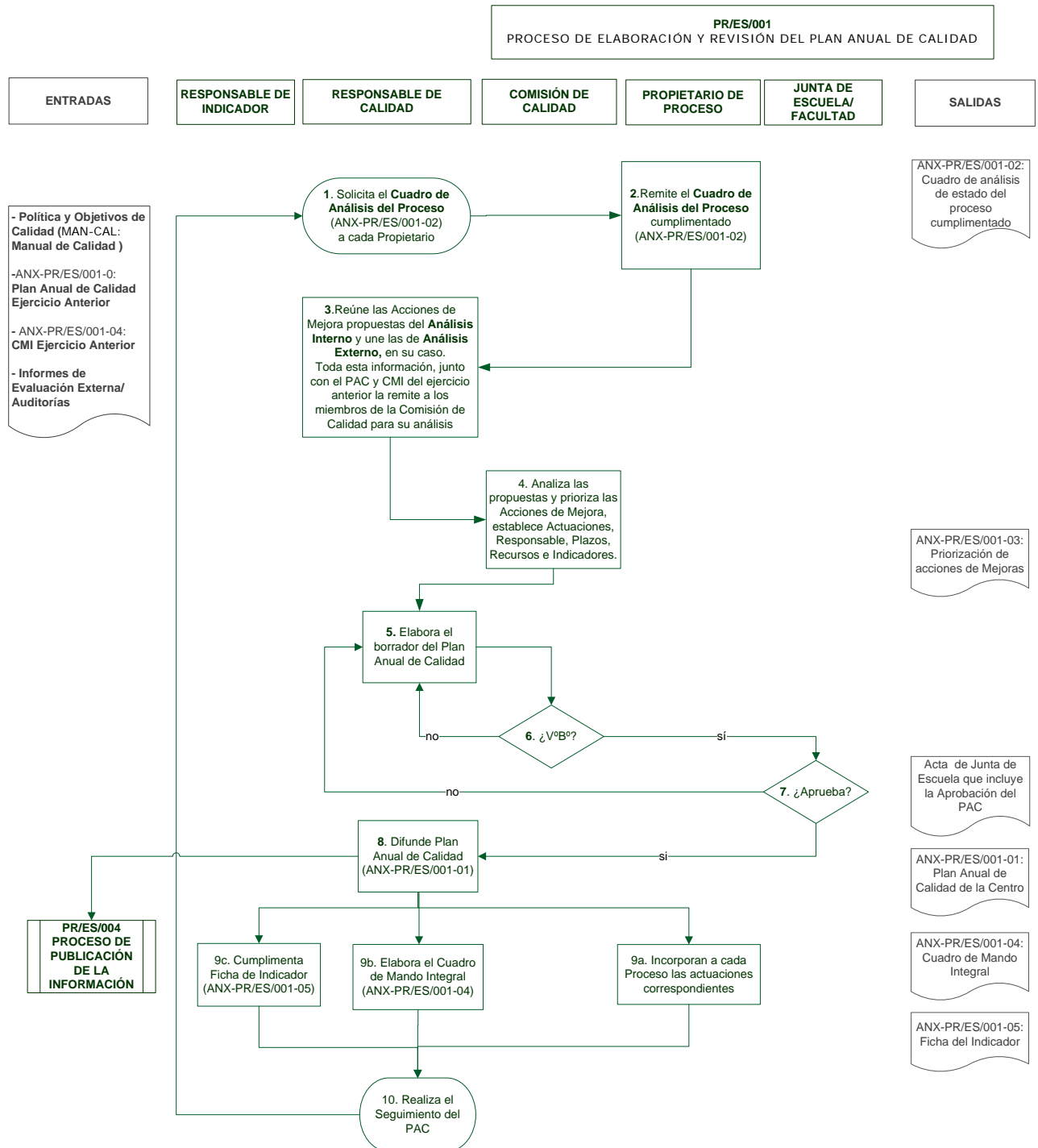


**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA**



**PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD**

Código  
PR/ES/001



 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</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 ARQUITECTURA**

<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE LA ETS de Arquitectura Año _____</b>									
Objetivo		Actividades para la consecución del Objetivo			Responsable	Plazo	Indicador	Proceso Relacionado (Código)	Estado de la acción: Realizada, en desarrollo o NO realizada
Cód	Objetivo	Cód	Actividad						
<b>Procesos Estratégicos</b>									
E1	Plan Anual de Calidad	E1.1							
E2	Seguimiento de la Gestión de Títulos	E2.1							
E3	Seguimiento de títulos Oficiales	E3.1							
E4	Revisión de la Información en la WEB	E4.1							
<b>Procesos Clave</b>									
C1	Coordinación de enseñanzas	C1.1							
C2	Orientación y Apoyo al estudiante	C2.1							
C3	Prácticas externas	C3.1							
C4	Movilidad de Estudiantes	C4.1							
C5	Orientación laboral	C5.1							
C6	Selección y Admisión de estudiantes	C6.1							
C8	Matricula	C8.1							






UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA






PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código: PR/ES/001

<b>Procesos Soporte</b>									
S1	Gestión de PDI	S1.1							
S2	Gestión de PAS	S2.1							
S3	Gestión de servicios	S3.1							
S4	Gestión de recursos	S4.1							
S5	Satisfacción e identificación de necesidades	S5.1							
S6	Gestión del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones	S6.1							

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</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:</b>
<b>Código/Nombre del proceso:</b>		<b>Propietario del Proceso:</b>
Nombre del Centro:		Servicio o Unidad a la que pertenece el proceso:
<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>		
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>		
<b>BLOQUE B: FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO</b>		
1. Datos de indicadores. Relación de las fichas de los indicadores que se aportan, en su caso.		
2. Análisis de las Evidencias recopiladas.		
3. Puntos fuertes en el desarrollo del proceso. (Fundamentado en el análisis de los Indicadores y evidencias anteriores)		
4. Puntos débiles en el desarrollo del proceso. (Fundamentado en el análisis de los Indicadores y evidencias anteriores)		
5. Seguimiento de las acciones de mejora planificadas en el PAC anterior.	PAC2013-M1	
	PAC2013-M2	
6 Propuesta de acciones correctivas y de mejora	PAC2014-M1	
	PAC2014-M2	

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

**ANX-PR/ES/001-03: Priorización de acciones de Mejoras CENTRO - FECHA**



Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización

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. Poca 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.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

## ANX-PR/ES/001-04: CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LA ETS de ARQUITECTURA: PROCESOS ESTRATEGICOS

INDICADOR		Forma de cálculo	Responsable	Periodicidad	Estándar	Fuente de datos	Proceso Relacionado
Cod.	Definición						
<b>PR/ES/001</b>	<b>ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>						
IND-PR/ES/001-01	Grado de cumplimiento de las acciones de mejora del PAC sobre las planificadas en el período anterior.	Porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejora	Responsable de Calidad	Anual	85%	Plan de Calidad del Año anterior	PR/ES/001
<b>PR/ES/002</b>	<b>GESTIÓN DE TÍTULOS OFICIALES</b>						
<b>SBPR/ES/002-01</b>	<b>DISEÑO DE TÍTULOS OFICIALES</b>						
IND-SBPR/ES/002-01-01	Porcentaje de propuestas presentadas de nuevos títulos aprobadas por la UPM sobre el N° de propuestas de nuevos títulos presentadas por el Centro	Porcentaje de cumplimiento	Director SD Doctorado y Postgrado	Anual	100%	Junta de Escuela Consejo de Gobierno	SBPR/ES/002-01
IND-SBPR/ES/002-01-02	¿Existe algún Título que no ha sido aprobado por la UPM durante el curso?	Número	Director SD Doctorado y Postgrado	Anual	0 No se activa	Junta de Escuela Consejo de Gobierno	SBPR/ES/002-01
<b>SBPR/ES/002-02</b>	<b>VERIFICACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES</b>						
IND-SBPR/ES/002-02-01	Porcentaje de verificación de nuevos títulos sobre el N° de propuestas de nuevos títulos presentadas por el Centro	Porcentaje de cumplimiento	SD Estrategia de Calidad SD Ordenación académica SD Doctorado	Anual	100%	ANECA Solicitud de verificación Informe de resolución	PR/ES/002-02

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

IND-SBPR/ES/002-02-02	¿Existe algún Título que no ha sido verificado por la ANECA durante el curso?	Número	SD Estrategia de Calidad SD Ordenación académica SD Doctorado	Anual	0 No se activa	Junta de Escuela Consejo de Gobierno	SBPR/ES/002-02
<b>SBPR/ES/002-03</b>	<b>MODIFICACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES</b>						
IND-SBPR/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	Nº	SD Estrategia de Calidad SD Ordenación académica SD Doctorado	Según Agencias	100%	Solicitud de verificación Informe de resolución	PR/ES/002-03
IND-SBPR/ES/002-03-02	¿Existe alguna Modificación de Título que no ha sido verificado por la ANECA durante el curso?	Número	SD Estrategia de Calidad SD Ordenación académica SD Doctorado	Según Agencias	0 No se activa	Junta de Escuela Consejo de Gobierno	SBPR/ES/002-03
<b>SBPR/ES/002-04</b>	<b>EXTINCIÓN DE TÍTULOS OFICIALES</b>						
IND-SBPR/ES/002-04-01	Nº de títulos que se extinguen porque el nivel de demanda cae por debajo del mínimo establecido	Número	Director SD Ordenación Académica SD Doctorado y Postgrado	Anual	0 No se activa	Junta de Escuela	PR/ES/002-04
IND-SBPR/ES/002-04-02	Nº de títulos que se extinguen tras dictamen de la ANECA	Número	Director SD Ordenación Académica SD Doctorado y Postgrado	Anual	0 No se activa	Informe de Resolución	PR/ES/002-04
IND-SBPR/ES/002-04-03	Nº de títulos que se extinguen por decisión basada en resultados del PR de Seguimiento de Títulos Oficiales	Número	Director SD Ordenación Académica SD Doctorado y Postgrado	Anual	0 No se activa	Junta de Escuela	PR/ES/002-04
<b>PR/ES/003</b>	<b>SEGUIMIENTO DE TÍTULOS OFICIALES</b>						



INDICADOR DEL RD 1393/2007							
IND-PR/ES/003-01	Tasa de abandono del Título: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior.	Porcentaje de abandono	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	20% No se activa hasta que el Plan llegue a graduación	GAUSS	PR/ES/003
IND-PR/ES/003-02	Tasa de eficiencia del Título: 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.	Porcentaje de eficiencia	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	70% No se activa hasta que el Plan llegue a graduación	GAUSS	PR/ES/003
IND-PR/ES/003-03	Tasa de graduación del Título: 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.	Porcentaje de graduación	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	60% No se activa hasta que el Plan llegue a graduación	GAUSS	PR/ES/003
TASAS RELATIVAS (RD 1393 / MEMORIA DE VERIFICACION)							
IND-PR/ES/003-04	Tasa de abandono del Título /Tasa de abandono prevista en la Memoria de Verificación (MV)	Porcentaje de eficiencia	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad) / Director ó Director de Master y/o Programa de doctorado	Anual	50%	GAUSS	PR/ES/003

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

IND-PR/ES/003-05	Tasa de eficiencia del Título / Tasa de eficiencia prevista en la MV	Porcentaje de eficiencia	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad) / Director ó Director de Master y/o Programa de doctorado	Anual	120% No se activa hasta que el Plan llegue a graduación	GAUSS	PR/ES/003
IND-PR/ES/003-06	Tasa de graduación del Título / Tasa de graduación del Título prevista en la MV	Porcentaje de éxito	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad) / Director ó Director de Master y/o Programa de doctorado	Anual	100% No se activa hasta que el Plan llegue a graduación	GAUSS	PR/ES/003
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>							
IND-PR/ES/003-07	Tasa de eficiencia de la convocatoria (Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos matriculados, y su distribución por el nº de matrículas del alumno en la asignatura)	Porcentaje de eficiencia	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	80%	GAUSS	PR/ES/003
IND-PR/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 (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	70%	GAUSS	PR/ES/003
IND-PR/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 tanto en convocatoria ordinaria como extraordinaria en cursos anteriores	Porcentaje de eficiencia	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	70%	GAUSS	PR/ES/003



IND-PR/ES/003-10	Tasa de éxito de la convocatoria (Relación porcentual entre el nº de alumnos aprobados y el nº de alumnos presentados, y su distribución por el nº de convocatorias en las que se ha presentado el alumno)	Porcentaje de éxito	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	75%	GAUSS	PR/ES/003
IND-PR/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 (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	75%	GAUSS	PR/ES/003
IND-PR/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 (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	75%	GAUSS	PR/ES/003
IND-PR/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)	Porcentaje de absentismo	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	15%	GAUSS	PR/ES/003
	<b>INDICADORES DEL RESULTADO</b>						
IND-PR/ES/003-14	Porcentaje de Informes de Asignatura cumplimentados sobre el total de asignaturas de cada título	Porcentaje	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Anual	75%	Gauss	PR/ES/003
IND-PR/ES/003-15	Porcentaje de Informes de Semestre cumplimentados sobre el total de informes de semestre de cada título	Porcentaje	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad)	Semestral	80%	Gauss	PR/ES/003
	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						





 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

IND-PR/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)	Porcentaje	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad) (Del informe de Asignatura)	Anual	70%	Gauss	PR/ES/003
IND-PR/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)	Porcentaje	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad) (Del informe de Asignatura)	Anual	80%	Gauss	PR/ES/003
IND-PR/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)	Porcentaje	VEOC (Vicerrectorado de Estructura Organizativa y Calidad) (Del informe de Asignatura)	Anual	15%	Gauss	PR/ES/003
IND-PR/ES/003-19	Grado de satisfacción de los alumnos con las metodologías de las enseñanzas	Porcentaje	Observatorio Académico (OA):	Bianual	65%	Collab Preguntas 1, 2 y 3 del Cuestionario de Satisfacción del Alumno	PR/ES/003
IND-PR/ES/003-20	Grado de satisfacción de los alumnos con la evaluación del aprendizaje	Porcentaje	Observatorio Académico (OA):	Bianual	65%	Collab Preguntas 4, 5, 6, 7 y 8 del Cuestionario de Satisfacción del Alumno	PR/ES/003

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

	<b>INDICADORES DE RESULTADO DE CENTRO</b>						
IND-PR/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	Porcentaje	SD Estrategia de Calidad SD Ordenación Académica	Semestral	70%	GAUSS	PR/ES/003
IND-PR/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	Porcentaje	SD Estrategia de Calidad SD Ordenación Académica	Semestral	75%	GAUSS	PR/ES/003
IND-PR/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)	Porcentaje	SD Estrategia de Calidad SD Ordenación Académica	Semestral	15%	GAUSS	PR/ES/003
<b>PR/ES/004</b>	<b>PUBLICACION DE LA INFORMACION</b>						
	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						
IND-PR/ES/004-01	Definición: Grado de satisfacción de los alumnos con la información de los títulos publicada en la Web, relativa a los siguientes aspectos: (cada dos cursos académicos) A. Descripción del título B. Competencias C. Acceso y admisión D. Planificación de las enseñanzas E. Personal académico F. Medios materiales G. Sistema Interno de Calidad	Grado de satisfacción	OA(Observatorio Académico):	Bianual	60%	Collab Preguntas de la 20 a la 26 del Cuestionario de Satisfacción del Alumno	PR/ES/004 PR/SO/008

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

IND-PR/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.	Grado de satisfacción	OA(Observatorio Académico):	Bianual	50%	Collab Pregunta 27del Cuestionario de Satisfacción del Alumno	PR/ES/004 PR/ES/008
IND-PR/ES/004-03	Nº de accesos a la información publicada en Web a cada aspecto relativo a las titulaciones y los servicios: A. Descripción del título B. Competencias C. Acceso y admisión D. Planificación de las enseñanzas E. Personal académico F. Medios materiales G. Sistema Interno de Calidad	Número	SD Estrategia de Calidad SD Ordenación Académica	Anual	A. B. C. D. E. F. G.	Contador Web	PR/ES/004
<b>PR/ES/005</b>	<b>DEFINICION DE LA POLITICA DE PDI</b>						
IND-PR/ES/005-01	¿Se ha definido la Política del PDI?	Si / No	(VPA) Vicerrector de Personal Académico  Responsable ETSAM: Para recogida de datos y PAC: SD Adjunto a la Dirección para la Gestión de la Calidad	Anual	Si	VPA	PR/ES/005
<b>PR/ES/006</b>	<b>DEFINICION DE LA POLITICA DE PAS</b>						
IND-PR/ES/006-01	¿Se ha definido la Política del PAS?	Si / No	Gerencia  Responsable ETSAM: Para recogida de datos y PAC: SD Adjunto a la Dirección para la Gestión de la Calidad	Anual	Si	Gerencia	PR/ES/006



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TECNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código PR/ES/001

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

### ANX-PR/ES/001-04: CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LA ETS de ARQUITECTURA: PROCESOS CLAVE

INDICADOR		Forma de cálculo	Responsable	Periodicidad	Estándar	Fuente de datos	Proceso Relacionado
Cod.	Definición						
<b>PR/CL/001</b>	<b>COORDINACION DE ENSEÑANZAS</b>						
	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						
IND-PR/CL/001-01	Grado de satisfacción alumnos con coordinación docente	Porcentaje	Observatorio Académico (OA)	Bianual	60%	Collab: Pregunta 3 del Cuestionario de Satisfacción del Alumno	PR/SO/008 PR/CL/001
	<b>INDICADORES DE CENTRO</b>						
IND-PR/CL/001-02	Nº de alegaciones aceptadas sobre presentadas por Delegación de Alumnos al Plan Semestral de Evaluación	Número	SD Ordenación Académica	Semestral	0 Presentadas	Registro de SD Ordenación Académica	PR/CL/001
IND-PR/CL/001-03	Nº de alegaciones aceptadas sobre presentadas por Departamentos al Plan Semestral de Evaluación	Número	SD Ordenación Académica	Semestral	0 Presentadas	Registro de SD Ordenación Académica	PR/CL/001
IND-PR/CL/001-04	Nº de QUEJAS recibidas en relación con la Coordinación Docente	Número	SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	Anual	0 Presentadas	Registro de SD Ordenación Académica Registro de Quejas	PR/CL/001 PR/SO/006
IND-PR/CL/001-05	Nº de SUGERENCIAS recibidas en relación con la Coordinación Docente	Número	SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	Anual	0 Presentadas	Registro de SD Ordenación Académica Registro de Sugerencias	PR/CL/001 PR/SO/006



IND-PR/CL/001-06	Nº de FELICITACIONES recibidas en relación con la Coordinación Docente	Número	SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	Anual	0 Presentadas	Registro de SD Ordenación Académica Registro de Felicitaciones	PR/CL/001 PR/SO/006
IND-PR/CL/001-07	Porcentaje de Guías de Asignatura cumplimentadas sobre el total de asignaturas de cada título	Porcentaje	SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	Anual	50%	Registro de SD Ordenación Académica Registro de Felicitaciones	PR/CL/001 PR/SO/006
<b>PR/CL/002</b>	<b>ACCIONES DE ORIENTACION Y APOYO AL ESTUDIANTE</b>						
	<b>INDICADORES DE SATISFACCIÓN</b>						
IND-PR/CL/002-01	Grado de satisfacción del estudiante con los sistemas de orientación y apoyo de los nuevos estudiantes	Porcentaje	Observatorio Académico (OA)	Bianual	70%	Collab: Preguntas 28, 29 y 30 del Cuestionario de Satisfacción del Alumno	PR/SO/008 PR/CL/002
	<b>INDICADORES DE CENTRO</b>						
IND-PR/CL/002-02	Nº de alumnos mentorizados o tutorizados/Nº alumnos matriculados en 1º	Porcentaje	SD Alumnos Delegación de Alumnos	Anual	50%	Registro de mentorizados	PR/CL/002
IND-PR/CL/002-03	Nº de alumnos mentores / Nº alumnos matriculados en el centro	Porcentaje	SD Alumnos Delegación de Alumnos	Anual	1%	Registro de Mentores	PR/CL/002
IND-PR/CL/002-04	Nº profesores tutores / Nº profesores	Porcentaje	Delegación de Alumnos SD Alumnos SD Doctorado	Anual	1%	Registro de tutores Comisiones de Doctorado	PR/CL/002
IND-PR/CL/002-05	Nº de acciones de apoyo realizadas	Número	Delegación de Alumnos SD Alumnos SD Doctorado	Anual	5	Registro de tutores Comisiones de Doctorado	PR/CL/002



PR/CL/003	<b>GESTION DE PRACTICAS EXTERNAS</b>						
	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						
IND-PR/CL/003-01	Grado de satisfacción de los estudiantes con las PPEE	Porcentaje	Observatorio Académico (OA)	Bianual	75%	Observatorio Académico (OA) Collab: Preguntas 9 y 10 del Cuestionario de Satisfacción del Alumno	PR/SO/008 PR/CL/003
	<b>INDICADORES DE CENTRO</b>						
IND-PR/CL/003-02	Nº de alumnos que realizan PPEE Curriculares / Nº de alumnos que podrían realizar PPEE Curriculares	Porcentaje	SD Ordenación Académica SD Alumnos COIE - UPM	No se activa No hay PPEE curriculares	0	Registro de SD Alumnos	PR/CL/003
IND-PR/CL/003-03	Nº de alumnos que realizan PPEE Extracurriculares / Nº de alumnos que podrían realizar PPEE Extracurriculares	Porcentaje	SD Ordenación Académica SD Alumnos Secretario	Anual		Registro de SD Alumnos	PR/CL/003
IND-PR/CL/003-04	Nº de alumnos que superan PPEE / Nº de alumnos que realizan PPEE	Porcentaje	SD Ordenación Académica SD Alumnos	No se activa No hay PPEE curriculares	0	Registro de SD Alumnos	PR/CL/003
IND-PR/CL/003-05	Nº de alumnos que superan PPEE Extracurriculares / Nº de alumnos que realizan PPEE Extracurriculares	Porcentaje	SD Ordenación Académica SD Alumnos	Anual	90%	Registro de SD Alumnos	PR/CL/003
IND-PR/CL/003-06	Nº de ofertas de prácticas Curriculares validadas por el coordinador. (No aplicable en los casos de títulos dónde las PPEE son obligatorias)	Número	SD Ordenación Académica SD Alumnos	No se activa No hay PPEE curriculares	0	Registro de SD Alumnos	PR/CL/003
IND-PR/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 SD Alumnos	Anual	50	Registro de SD Alumnos	PR/CL/003





<b>PR/CL/004</b>	<b>MOVILIDAD "OUT"</b>						
	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						
IND-PR/CL/004-01	Grado de satisfacción de los estudiantes con la movilidad-out	Porcentaje	Rectorado	Bianual	65%	Observatorio Académico (OA) Collab: Pregunta 12 del Cuestionario de Satisfacción del Alumno	PR/SO/008 PR/CL/004
	<b>INDICADORES DE CENTRO</b>						
IND-PR/CL/004-02	Nº de acuerdos vigentes con otras universidades para enviar alumnos durante el curso	Número	Responsable del Área de Intercambio de Estudiantes	Anual	150	Registro del Área de Intercambio de Estudiantes	PR/CL/004
IND-PR/CL/004-03	Nº de plazas acordadas con otras universidades para enviar alumnos durante el curso	Número	Responsable del Área de Intercambio de Estudiantes	Anual	400	Registro del Área de Intercambio de Estudiantes	PR/CL/004
IND-PR/CL/004-04	Nº de alumnos que realizan estudios fuera / Nº de alumnos matriculados	Porcentaje	Responsable del Área de Intercambio de Estudiantes	Anual	5%	Registro del Área de Intercambio de Estudiantes	PR/CL/004
IND-PR/CL/004-05	Nº de alumnos que realizan estudios fuera / Nº de plazas acordadas	Porcentaje	Responsable del Área de Intercambio de Estudiantes	Anual	50%	Registro del Área de Intercambio de Estudiantes	PR/CL/004
IND-PR/CL/004-06	Nº créditos matriculados por alumnos que realizan estudios fuera / Nº de créditos matriculados totales	Porcentaje	SD Ordenación Académica	Anual		Secretaría	PR/CL/004
<b>PR/CL/005</b>	<b>MOVILIDAD "IN"</b>						





	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						
IND-PR/CL/005-01	Grado de satisfacción de los estudiantes procedentes de otras universidades con la movilidad	Porcentaje	SD Ordenación Académica	Bianual	50% No se activa, de momento	Cuestionario de Satisfacción de estudiantes	PR/CL/005
	<b>INDICADORES DE CENTRO</b>						
IND-PR/CL/005-02	Nº de acuerdos vigentes con otras universidades para recibir alumnos durante el curso	Número	Responsable del Área de Intercambio de Estudiantes	Anual	150	Registro del Área de Intercambio de Estudiantes	PR/CL/005
IND-PR/CL/005-03	Nº de plazas acordadas con otras universidades para recibir alumnos durante el curso	Número	Responsable del Área de Intercambio de Estudiantes	Anual	400	Registro del Área de Intercambio de Estudiantes	PR/CL/005
IND-PR/CL/005-04	Nº de alumnos procedentes de otras universidades que realizan estudios en el Centro / Nº de alumnos matriculados	Porcentaje	Responsable del Área de Intercambio de Estudiantes	Anual	7%	Registro del Área de Intercambio de Estudiantes	PR/CL/005
IND-PR/CL/005-05	Nº de alumnos procedentes de otras universidades que realizan estudios en el Centro / Nº de plazas acordadas	Porcentaje	Responsable del Área de Intercambio de Estudiantes	Anual	75%	Registro del Área de Intercambio de Estudiantes	PR/CL/005
IND-PR/CL/005-06	Nº de créditos matriculados por alumnos procedentes de otras universidades / Nº de créditos matriculados totales	Porcentaje	SD Ordenación Académica	Anual	No se activa	Secretaría	PR/CL/005
<b>PR/CL/006</b>	<b>ORIENTACION LABORAL E INSERCIÓN LABORAL</b>						
	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

IND-PR/CL/006-01	Grado de satisfacción de los estudiantes con la orientación laboral	Porcentaje	Observatorio Académico (OA)	Bianual	50%	Collab Preguntas 13 y 14 del Cuestionario de Satisfacción del Alumno	PR/SO/008 PR/CL/006
	<b>INDICADORES DE RECTORADO</b>						
IND-PR/CL/006-02	Porcentaje de egresados que tienen su primer empleo un año después de leer el proyecto	Porcentaje	Observatorio Académico (OA)	Bianual	37%	Collab Cuestionario de Egresados (en revisión) <a href="http://elpais.com/especiales/2014/carreras-con-mas-empleo/">http://elpais.com/especiales/2014/carreras-con-mas-empleo/</a>	PR/SO/008 PR/CL/006
	<b>INDICADORES DE CENTRO</b>						
IND-PR/CL/006-03	Nº de actividades de orientación laboral realizadas	Número	SD Alumnos SD Estrategia de Calidad Asociación de Antiguos Alumnos	Anual	5	Registros	PR/CL/006
<b>PR/CL/007</b>	<b>SELECCIÓN Y ADMISION DE ESTUDIANTES UPM</b>						
IND-PR/CL/007-01	Nº de plazas ofertadas	Número	Vicerrectorado de Alumnos ó DWH (DataWareHouse) Subdirector de Ordenación Académica del Centro	Anual	420	Registro del Vicerrectorado	PR-CL-007



IND-PR/CL/007-02	Nº de solicitudes	Número	Vicerrectorado de Alumnos ó DWH (DataWareHouse) Subdirector de Ordenación Académica del Centro	Anual	1800	Registro del Vicerrectorado	PR-CL-007
IND-PR/CL/007-03	Nº de solicitudes en primera opción	Número	Vicerrectorado de Alumnos ó DWH (DataWareHouse) Subdirector de Ordenación Académica del Centro	Anual	1800	Registro del Vicerrectorado	PR-CL-007
IND-PR/CL/007-04	Nº de admitidos	Número	Vicerrectorado de Alumnos ó DWH (DataWareHouse) Subdirector de Ordenación Académica del Centro	Anual	450	Registro del Vicerrectorado	PR-CL-007
IND-PR/CL/007-05	Nº de alumnos que inician estudios en primero (no promoción)	Número	Vicerrectorado de Alumnos ó DWH (DataWareHouse) Subdirector de Ordenación Académica del Centro	Anual	420	Registro del Vicerrectorado	PR-CL-007



IND-PR/CL/007-06	Nº de alumnos que inician estudios en primero (promoción)	Número	Vicerrectorado de Alumnos ó DWH (DataWareHouse) Subdirector de Ordenación Académica del Centro	Anual	30	Registro del Vicerrectorado	PR-CL-007
IND-PR/CL/007-07	Nota de Corte de la Titulación	Número	Vicerrectorado de Alumnos ó DWH (DataWareHouse) Subdirector de Ordenación Académica del Centro	Anual	10,0	Registro del Vicerrectorado	PR-CL-007
IND-PR/CL/007-08	Nota Media de Acceso a La Titulación	Número	Vicerrectorado de Alumnos ó DWH (DataWareHouse) Subdirector de Ordenación Académica del Centro	Anual	10	Registro del Vicerrectorado	PR-CL-007
<b>PR/CL/006</b>	<b>MATRICULACION</b>						
	<b>INDICADORES DE RECTORADO</b>						
IND-PR/CL/008-01	Nº de Matrículas realizadas	Número	Vicerrectorado de alumnos	Anual	4000	Registro del Vicerrectorado	PR-CL-008
	<b>INDICADORES DE CENTRO</b>						



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA



PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Código PR/ES/001

IND-PR/CL/008-02	Nº de Reclamaciones recibidas / Nº de Matriculaciones	Número	SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad Centro de Cálculo Secretaría	Anual	50/4000	Registro del Vicerrectorado	PR-CL-008
IND-PR/CL/008-03	Nº de Alumnos Matriculados	Número	SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad Centro de Cálculo Secretaría	Anual			PR-CL-008
IND-PR/CL/008-04	Porcentaje de alumnas matriculadas	Porcentaje	SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad Centro de Cálculo Secretaría	Anual			PR-CL-008



### ANX-PR/ES/001-04: CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE LA ETS de ARQUITECTURA: PROCESOS SOPORTE

INDICADOR		Forma de cálculo	Responsable	Periodicidad	Estándar	Fuente de datos	Proceso Relacionado
Cod.	Definición						
PR/SO/001	GESTION DEL PDI						
SBPR/SO/001-01	GESTION DEL PDI: CAPTACION Y SELECCION						
IND-SBPR/SO/001-01/01	Nº de Profesores Funcionarios	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	10%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/02	Porcentaje de Mujeres Funcionarios	Porcentaje	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/03	Nº de Altas de Profesores Funcionarios	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/04	Nº de Bajas de Profesores Funcionarios	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	10%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/05	Nº de Profesores Laborales con vinculación permanente	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/06	Porcentaje de Mujeres Laborales con vinculación permanente	Porcentaje	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA**



**PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD**

Código PR/ES/001

IND-SBPR/SO/001-01/07	Nº de Altas de Profesores Laborales con vinculación permanente	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	10%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/08	Nº de Bajas de Profesores Laborales con vinculación permanente	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/09	Nº de Profesores Funcionarios Interinos	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/10	Porcentaje de Mujeres Funcionarios Interinos	Porcentaje	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	10%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/11	Nº Altas de Profesores Funcionarios Interinos	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/12	Nº Bajas de Profesores Funcionarios Interinos	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/13	Nº de Profesores Laborales con vinculación NO permanente	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	10%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/14	Porcentaje de Mujeres Laborales con vinculación NO permanente	Porcentaje	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/15	Nº de Altas de Profesores Laborales con vinculación NO permanente	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01



IND-SBPR/SO/001-01/16	Nº de Bajas de Profesores Laborales con vinculación NO permanente	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
IND-SBPR/SO/001-01/17	Antigüedad media del PDI	Número	Director SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	100%	SD Postgrado y Política de Profesorado	SBPR/SO/001-01
<b>SBPR/SO/001-01</b>	<b>GESTION DEL PDI : FORMACION</b>						
	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						
IND-SBPR/SO/001-02/01	Grado de satisfacción del PDI con los cursos recibidos dentro de la oferta formativa de la UPM	Porcentaje	Rectorado	Bianual	50%	Encuesta Rectorado No se activa mientras no esté disponible la Encuesta del Rectorado Preguntas 7, 8, 9 y 10	SBPR/SO/001-02
	<b>INDICADORES DE CENTRO</b>						
IND-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 Estrategia de Calidad	Anual	8%	ICE UPM	SBPR/SO/001-02
<b>SBPR/SO/001-03</b>	<b>GESTION DEL PDI : EVALUACION, PROMOCION Y RECONOCIMIENTO</b>						
IND-SBPR/SO/001-03/01	Porcentaje de estudiantes que han cumplimentado la encuesta respecto al total de matriculas en el semestre	Porcentaje	SD Ordenación Académica	Anual	10%	SD Ordenación Académica	SBPR/SO/001-03
IND-SBPR/SO/001-03/02	Porcentaje de profesores evaluados respecto al total de profesores evaluables	Porcentaje	SD Ordenación Académica	Anual	90%	UPM	SBPR/SO/001-03







IND-SBPR/SO/001-03/03	Porcentaje de profesores acreditados (ACADEMIA) respecto al total de profesores	Porcentaje	SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	1%	UPM	SBPR/SO/001-03
IND-SBPR/SO/001-03/04	Porcentaje de profesores evaluados positivamente (programa PEP-ANECA) respecto al total de profesores	Porcentaje	SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	1%	UPM	SBPR/SO/001-03
<b>SBPR/SO/001-04</b>	<b>GESTION DEL PDI : Movilidad</b>	No se activa					
<b>SBPR/SO/001-05</b>	<b>GESTION DEL PDI : Investigación</b>						
IND-SBPR/SO/001-05/01	Cantidad ingresada por proyectos y convenios en convocatorias públicas competitivas	Número	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/02	Cantidad ingresada por proyectos y convenios en convocatorias públicas no competitivas	Porcentaje	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/03	Cantidad ingresada por proyectos y convenios de financiación privada y otros ingresos.	Número	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/04	Nº de Tesis doctorales dirigidas	Porcentaje	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/05	Nº de Becarios y contratados para Doctorado	Número	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	Web of Science	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/06	Nº de Contratos de personal Investigador	Porcentaje	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	Web of Science	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/07	Nº de Estancias y sabáticos recogidos en programas oficiales	Número	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/08	Nº de Libros o capítulos de libros (excluidos los de texto)	Porcentaje	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05





IND-SBPR/SO/001-05/09	Nº de Publicaciones en revistas internacionales incluidas en el SCI con índice de impacto elevado	Número	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/10	Nº de Publicaciones en revistas internacionales incluidas en el SCI con menor índice de impacto	Porcentaje	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/11	Nº de Publicaciones en otras revistas con revisores	Número	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/12	Nº de Ponencias en Congresos internacionales con revisores	Porcentaje	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/13	Nº de Ponencias en Congresos nacionales con revisores	Número	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/14	Nº de Informes para las AAPP o sus organismos dependientes	Porcentaje	SD Investigación y Doctorado	Anual	No se activa	UPM Memoria de Investigación	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05/15	Nº de conferencia invitadas en Congresos Internacionales	Número	SD Investigación y Doctorado	Anual	20	UPM Memoria de Investigación SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05-16	Nº de Patentes con extensión internacional en explotación	Número	SD Investigación y Doctorado			UPM Memoria de Investigación SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	SBPR/SO/001-05

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

IND-SBPR/SO/001-05-17	Nº de Patentes con extensión internacional sin explotación	Número	SD Investigación y Doctorado			UPM Memoria de Investigación SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05-18	Nº de Patentes de ámbito nacional en explotación	Número	SD Investigación y Doctorado			UPM Memoria de Investigación SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05-19	Nº de Patentes de ámbito nacional sin explotación		SD Investigación y Doctorado			UPM Memoria de Investigación SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05-20	Nº de Registros de Software en explotación		SD Investigación y Doctorado			UPM Memoria de Investigación SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05-21	Nº de Empresas creadas		SD Investigación y Doctorado			UPM Memoria de Investigación SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	SBPR/SO/001-05

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TECNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001



IND-SBPR/SO/001-05-22	Nº de Sexenios totales (Sexenios reales x Sexenios relativos)		SD Investigación y Doctorado			UPM Memoria de Investigación SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	SBPR/SO/001-05
IND-SBPR/SO/001-05-23	Nº de Proyectos de Innovación Educativa		SD Ordenación Académica			UPM Memoria de Investigación SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	SBPR/SO/001-05
<b>PR/SO/002</b>	<b>GESTION DEL PAS</b>					UPM Memoria de Investigación SD Ordenación Académica SD Estrategia de Calidad	SBPR/SO/001-05
<b>SBPR/SO/002-01</b>	<b>GESTION DEL PAS: CAPTACION Y SELECCIÓN DEL PAS</b>						
IND-SBPR/SO/002-01/01	Porcentaje de plazas de PAS solicitadas respecto al total de plazas de PAS	Porcentaje	Secretario Administrador	Anual	1%	Secretaría EST Arquitectura	SBPR/SO/002-01
IND-SBPR/SO/002-01/02	Porcentaje de plazas de PAS concedidas respecto al total de plazas de PAS solicitadas	Porcentaje	Secretario Administrador	Anual	100%	Secretaría EST Arquitectura	SBPR/SO/002-01
IND-SBPR/SO/002-01/03	Porcentaje de plazas cubiertas de PAS respecto al total de plazas de PAS ofertadas	Porcentaje	Secretario Administrador	Anual	100%	Secretaría EST Arquitectura	SBPR/SO/002-01
<b>SBPR/SO/002-02</b>	<b>GESTION DEL PAS: FORMACION DEL PAS</b>						
	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001



IND-SBPR/SO/002-02/01	Grado de satisfacción del PAS con los cursos recibidos dentro de la oferta formativa de la UPM	Porcentaje	Rectorado	Bianual	80% No se activa	Encuesta Rectorado Preguntas 9, 10, 11 y 12	SBPR/SO/002-02
	<b>INDICADORES UPM</b>						
IND-SBPR/SO/002-02/02	Porcentaje de PAS que asiste a cursos de formación ofertados por la UPM respecto al total de PAS	Porcentaje	Secretario Administrador	Anual	8%	UPM	SBPR/SO/002-02
<b>SBPR/SO/002-03</b>	<b>GESTION DEL PAS: EVALUACIÓN, PROMOCIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>						
IND-SBPR/SO/002-03/01	Porcentaje de PAS que ha participado en pruebas de promoción interna UPM respecto al total de PAS	Porcentaje	Secretario Administrador	Anual	No se activa	Encuesta Rectorado	SBPR/SO/002-02
IND-SBPR/SO/002-03/02	Porcentaje de PAS que ha subido de nivel respecto al total de PAS presentados del Centro	Porcentaje	Secretario Administrador	Anual	No se activa	UPM	SBPR/SO/002-02
<b>SBPR/SO/002-03</b>	<b>GESTION DEL PAS: MOVILIDAD DEL PAS</b>		No se activa				
<b>PR/SO/003</b>	<b>GESTION DE SERVICIOS</b>						
	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						
IND-PR/SO/003-01	Grado de satisfacción de los alumnos con los servicios	Porcentaje	Rectorado	Bianual	65%	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno preguntas 18 y 19	IND-PR/SO/003



IND-PR/SO/003-02	Grado de satisfacción del PAS con los servicios	Porcentaje	Rectorado	Bianual	45% No se activa	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del PAS, Preguntas 18, 19, 20 y 21	IND-PR/SO/003
IND-PR/SO/003-03	Grado de satisfacción del PDI con los servicios	Porcentaje	Rectorado	Bianual	No se activa	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del PDI. Preguntas 12, 13, 14 y 15	IND-PR/SO/003
IND-PR/SO/003-04	Grado de satisfacción de otros grupos de interés con los servicios prestados en el centro (falta definir por la UPM)	Porcentaje	Rectorado	Bianual	No se activa	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno, del PDI, del PAS, Egresados, Empleadores	IND-PR/SO/003
	<b>INDICADORES DE CENTRO</b>						
IND-SBPR/SO/003-05	Nº de mejoras en los servicios realizadas respecto a las propuestas	Número	Secretario Responsable del Servicio correspondiente	Anual	80%	Secretario Revisión del Formulario ANX-PR/SO/003-01 Objetivos, Acciones asociadas e Indicadores de cada uno de los Servicios	IND-PR/SO/003
<b>PR/SO/004</b>	<b>GESTION DE RECURSOS MATERIALES</b>						
	<b>INDICADORES DE SATISFACCION</b>						

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

IND-PR/SO/004-01	Grado de satisfacción de los alumnos con los recursos materiales	Porcentaje	Rectorado	Bianual	65%	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del Alumno, pregunta 17	IND-PR/SO/004
IND-PR/SO/004-02	Grado de satisfacción del PAS con los recursos materiales	Porcentaje	Rectorado	Bianual	30% No se activa	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del PAS. Pregunta 13	IND-PR/SO/004
IND-PR/SO/004-03	Grado de satisfacción del PDI con los recursos materiales	Porcentaje	Rectorado	Bianual	No se activa	OA: Collab Cuestionario de Satisfacción del PDI. Preguntas 21, 22, 23 y 24	IND-PR/SO/004
	<b>INDICADORES DE CENTRO</b>						
IND-PR/SO/004-04	Porcentaje de incidencias resueltas respecto al total de incidencias	Porcentaje	Administrador SD Estrategia de Calidad	Anual	90%	Parte de incidencias	IND-PR/SO/004 IND-PR/SO/006
IND-PR/SO/004-05	Tiempo medio de resolución de la incidencia o actuación (0 Días – 00:00h)	Tiempo	Administrador SD Estrategia de Calidad	Anual	5 días	Partes de incidencias	IND-PR/SO/004 IND-PR/SO/006
IND-PR/SO/004-06	Nº de usuarios que utilizan las salas de estudios	Número	Coordinador de servicios	Mensual	100 / Día	Registro de Administración Servicio de Conserjería	IND-PR/SO/004
IND-PR/SO/004-07	Nº de usuarios que utilizan las salas de informática	Número	Servicio de informática Coordinador de servicios	Mensual	150 / Día	Servicio de Informática	IND-PR/SO/004
<b>PR/SO/005</b>	<b>MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</b>						

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001



IND-PR/SO/005-01	Número de acciones o estudios realizados sobre necesidades detectadas	Número	SD Estrategia de Calidad	Anual	10 No se activa	Registro del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones Cuestionarios Partes de incidencias	PR/SO/005
IND-PR/SO/005-02	Tasa de participación en cada acción (nº participantes/universo)	Porcentaje	SD Estrategia de Calidad	Anual	No se activa	Registro del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones Cuestionarios Partes de incidencias	PR/SO/005
<b>PR/SO/006</b>	<b>GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>						
IND-PR/SO/006-01	Número de QUEJAS presentadas	Número	SD Estrategia de Calidad	Anual	5	Registro del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	PR/SO/006
IND-PR/SO/006-02	Número de SUGERENCIAS presentadas	Número	SD Estrategia de Calidad	Anual	0	Registro del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	PR/SO/006
IND-PR/SO/006-03	Número de FELICITACIONES presentadas	Número	SD Estrategia de Calidad	Anual	0	Registro del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	PR/SO/006
IND-PR/SO/006-04	Porcentaje de QUEJAS resueltas satisfactoriamente respecto al total de quejas recibidas	Porcentaje	SD Estrategia de Calidad	Anual	90%	Registro del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	PR/SO/006
IND-PR/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 Estrategia de Calidad	Anual	15 días	Registro del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	PR/SO/006



 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

<b>PR/SO/007</b>	<b>DOCENTIA</b>						
IND-PR/SO/007-01	Porcentaje de profesores con evaluación desfavorable respecto al total de profesores evaluados (-)	Porcentaje	SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	10%	UPM	PR/SO/007
IND-PR/SO/007-02	Porcentaje de profesores con evaluación favorable respecto al total de profesores evaluados (+)	Porcentaje	SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	90%	UPM	PR/SO/007
IND-PR/SO/007-03	<del>Porcentaje de profesores con evaluación excelente respecto al total de profesores evaluados</del>	Porcentaje	SD Postgrado y Política de Profesorado	Anual	Indicador que desaparece	UPM	PR/SO/007
IND-PR/SO/007-04	Porcentaje de reclamaciones presentadas por los profesores participantes (DOCENTIA) respecto al total de profesores evaluados	Porcentaje	DOCENTIA	Anual	10% No se activa	UPM	PR/SO/007
IND-PR/SO/007-05	Porcentaje de reclamaciones (DOCENTIA) resueltas favorablemente respecto al total de reclamaciones presentadas	Porcentaje	DOCENTIA	Anual	No se activa 80%	UPM	PR/SO/007
IND-PR/SO/007-06	Grado de satisfacción de los agentes implicados con el <u>proceso</u> de evaluación DOCENTIA	Porcentaje	DOCENTIA	Anual	No se activa	UPM	PR/SO/007
IND-PR/SO/007-07	Grado de satisfacción de los agentes implicados con el <u>modelo</u> de evaluación DOCENTIA	Porcentaje	DOCENTIA	Anual	No se activa	UPM	PR/SO/007
IND-PR/SO/007-08	Grado de satisfacción de los agentes implicados con los <u>resultados</u> del proceso DOCENTIA	Porcentaje	DOCENTIA	Anual	No sea activa	UPM	PR/SO/007
<b>PR/SO/008</b>	<b>Sistema de Encuestación UPM</b>						
IND-PR/SO/008-01	Tasa de Respuesta (por cada encuesta)	Porcentaje	OA: Collab	Bianual	70%	Encuesta UPM	PR/SO/008

El CMI es cumplimentado y actualizado por el Subdirector de Estrategia de Calidad.



	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

Cada responsable de Indicador, tomará los datos del mismo en su ficha correspondiente (ANX-PR/ES/001-05) y los facilitará al Subdirector de Estrategia de Calidad. que los incorporará al CMI.

Fecha:



Página:

Firma Aprobación:

 POLITÉCNICA	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

**ANX-PR/ES/001-05 Indicadores asociados a los procesos**

Ver Excel en <http://moodle.upm.es/calidad/>

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA</b>	
<b>PROCESO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD</b>		Código PR/ES/001

**ANX-PR/ES/001-05: FICHA DEL INDICADOR:**

ANX-PR/ES/001-05: FICHA DEL INDICADOR: : IND-PR/ES/001-01			
<b>Forma de cálculo:</b>	Porcentaje del número de las acciones ejecutadas en relación con las propuestas	<b>Estándar:</b>	
<b>Responsable:</b>	SD Adjunta a la Dirección para la SD Estrategia de Calidad	<b>Fuente de datos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> <li></li> </ul>
<b>PR Relacionado:</b>	PR/ES/001	<b>Periodicidad</b>	
<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