



Universidad de Almería

Calidad Académica
Sistema de Garantía de Calidad

CENTRO
Escuela Superior de Ingeniería

Código MEC
04008522

PAC - Plan Anual de Calidad del CENTRO

Año
2023

Aprobado por Comisión de Calidad del CENTRO



29 de mayo de 2023



1. Alcance del Sistema

El alcance detalla el ámbito de aplicación del presente Plan Anual de Calidad de CENTRO (en adelante **PAC**). Es de afectación tanto a las personas como a procesos que son propios del CENTRO y sus TÍTULOS:

Código	Denominación	Tipo
CENTRO	Escuela Superior de Ingeniería	CEN
2501726	Grado en Ingeniería Agrícola (Plan 2015)	GRA
2503039	Grado en Ingeniería Eléctrica (Plan 2014)	GRA
2501727	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial (Plan 2010)	GRA
2501728	Grado en Ingeniería Informática (Plan 2015)	GRA
2501729	Grado en Ingeniería Mecánica (Plan 2010)	GRA
2501730	Grado en Ingeniería Química Industrial (Plan 2010)	GRA
4314902	Máster en Ingeniería Agronómica	MOF
4315269	Máster en Ingeniería Industrial	MOF
4315083	Máster en Ingeniería Química	MOF
4312442	Máster en Representación y Diseño en Ingeniería y Arquitectura	MOF
4316092	Máster en Tecnologías y Aplicaciones en Ingeniería Informática	MOF

2. Elaboración del Plan Anual de CENTROS

En este apartado se detalla los elementos y pasos necesarios para confeccionar el Plan Anual de Calidad

2.1 Segmentación de Planes dentro del Plan Anual de Calidad

- **Plan de MEJORA**

- **SubPlan de Respuesta**

Conjunto de Acciones que dan respuesta a las Recomendaciones de la ACCUA encaminadas a su subsanación para conseguir la Acreditación de Títulos o CENTRO. Los orígenes que encontramos en estas Acciones son:

- (1) Informes ACCUA: Verificación / Implanta
- (2) Informes ACCUA: Modificación
- (3) Informes ACCUA: Seguimiento
- (4) Informes ACCUA: Renovación de la Acreditación

- **SubPlan de Acción**

Conjunto de Acciones que determinan la MEJORA del CENTRO y sus Títulos para el año en curso. Las acciones se agrupan por Objetivos Estratégicos de CENTRO, y sus orígenes se clasifican en:

- (1) Análisis del entorno (**DAFO**)
- (2) Resultados de años **anteriores**
- (3) Hallazgos en el Proceso de **AUDITORÍA**
- (4) Propuestas de **USUARIOS** (Satisfacción y QS's)

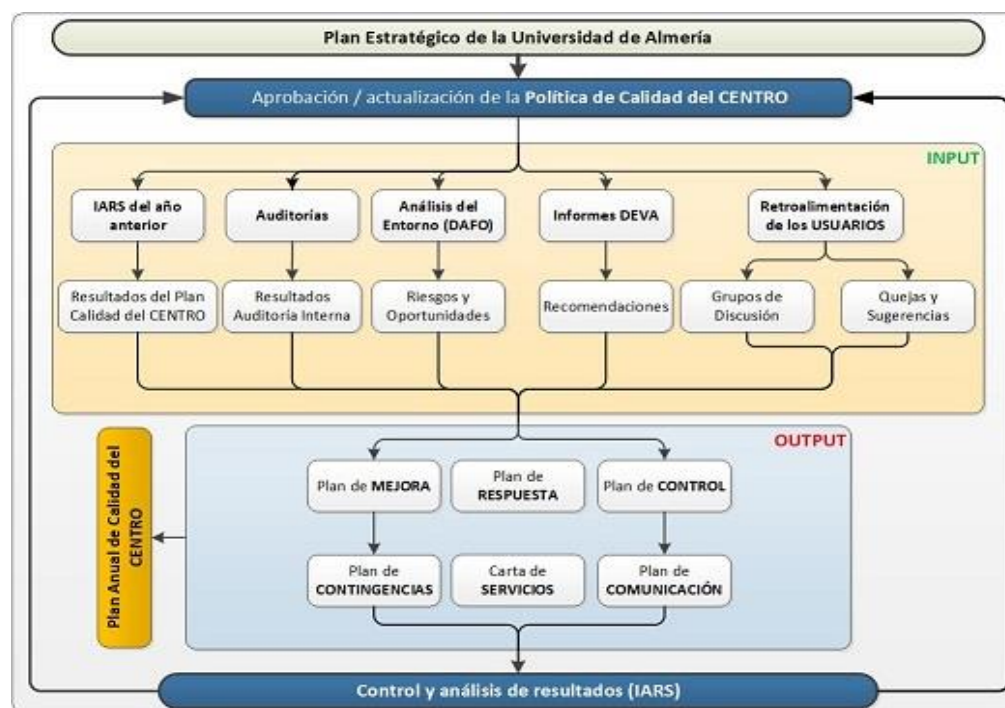
- **Plan de CONTROL**

Los procesos declarados en el Manual de Calidad se controlan a través de distintos Indicadores. Éstos son alimentados por el SPEC directamente.



- **Carta de SERVICIOS (opcional)**
El CENTRO manifiesta en este Plan sus COMPROMISOS con los USUARIOS en base a unos estándares preestablecidos.
- **Plan de CONTINGENCIAS (opcional)**
En este apartado el CENTRO puede planifica distintas Acciones de control de los Riesgos hallados en el Análisis del Entorno (DAFO)
- **Plan de COMUNICACIÓN**
Se determina segmentación de las distintas líneas de comunicación del CENTRO.

2.2 Método de elaboración del Plan Anual de Calidad



3. Plan Anual de Calidad del CENTRO

El Plan Anual de Calidad del CENTRO (PAC) es el documento mediante el cual se manifiesta el conjunto de Objetivos de mejora, estándares de prestación de servicio, compromisos con los usuarios, gestión de contingencias de los procesos así como conjunto de comunicaciones con usuarios.

El PAC se compone de los siguientes elementos:

- **Plan de MEJORA**
 - SubPlan de Respuesta
 - SubPlan de Acción
- **Plan de CONTROL de Procesos**
- **Carta de Servicios con los USUARIOS**



• Plan de COMUNICACIÓN con los Usuarios

3.1 Plan de MEJORA del Plan Anual de Calidad

El Plan de MEJORA es el instrumento de respuesta a demandas externas (ACCUA) y a otras de indole interno. En ambas partes el Plan Estratégico de la UAL y los Objetivos de CENTRO tienen un protagonismo esencial. A continuación se detalla ambos grupos de Objetivos, los cuales confluyen en la declaración de cada una de las acciones del SubPlan de Respuesta y SubPlan de Acción:

Objetivos ESTRATÉGICOS de la Universidad de Almería
OE1.1 Mejorar la satisfacción integral del estudiante
OE1.2 Aumentar la empleabilidad de los estudiantes y fomentar su desarrollo profesional mediante la formación continua
OE1.3 Incrementar el grado de internacionalización de la comunidad universitaria
OE1.4 Incrementar el compromiso de la comunidad universitaria con la cultura
OE1.5 Apoyar el desarrollo personal y profesional de los RRHH
OE1.6 Atraer, reclutar y retener personas con talento
OE1.7 Incrementar las prácticas saludables y deportivas en la comunidad universitaria
OE1.8 Digitalizar los procesos administrativos y de gestión más importantes
OE1.9 Mejorar la comunicación interna
OE2.1 Actualizar y mejorar el mapa de titulaciones en términos de atracción de estudiantes, formación integral y empleabilidad
OE2.2 Promover la internacionalización del currículum y del proceso enseñanza-aprendizaje
OE2.3 Integrar la cultura como elemento transversal de la formación
OE2.4 Fomentar la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión
OE2.5 Mejorar la digitalización de la formación y transferencia de conocimiento
OE3.1 Mejorar los procesos de gestión de la investigación
OE3.2 Mejorar los resultados de investigación en los ámbitos estratégicos
OE3.3 Incrementar la oferta de actividades y la cultura científica en la comunidad universitaria y la sociedad
OE3.4 Incrementar la captación de recursos financieros externos, particularmente para la investigación, la transferencia de conocimiento y la cooperación al desarrollo
OE4.1 Mejorar el posicionamiento internacional en docencia, investigación y transferencia
OE4.2 Mejorar la comunicación y aumentar la colaboración con el tejido empresarial, social e institucional
OE4.3 Aumentar la implicación del colectivo ALUMNI con la universidad
OE4.4 Mejorar la contribución de la Universidad de Almería a los objetivos de desarrollo sostenible
OE4.5 Enriquecer la vida cultural de los ciudadanos de nuestro entorno
OE4.6 Incrementar el número y la participación en alianzas y redes internacionales
OE5.1 Aumentar la presencia de la sociedad y la comunidad universitaria en los eventos culturales de nuestro campus
OE5.2 Mejorar los espacios físicos y entornos virtuales para la vida universitaria
OE5.3 Potenciar la conexión digital con la sociedad
OE5.4 Alcanzar un campus sostenible y mejorar el compromiso de la comunidad universitaria con la sostenibilidad

Derivado de lo anterior, junto con los resultados del SGC del año anterior y el análisis del entorno del CENTRO, se adjunta **Objetivos del CENTRO** como referente estratégico interno para el despliegue de las acciones.

Objetivos Estratégicos de CENTRO (para el SubPlan de Respuesta y el SubPlan de Acción)	Peso
OC-01 Dar a conocer la oferta de títulos entre potenciales futuros estudiantes	20
OC-02 Definir y desarrollar un Plan de Comunicación Integral	15
OC-03 Mejorar algunos indicadores de rendimientos de los títulos de Grado	10
OC-04 Captar recursos en el entorno	10
OC-05 Mejorar los niveles de respuesta en encuestas del SGC	10
OC-06 Mejorar el SGC	10
OC-07 Mejora interna de los Títulos	10
OR-01 Cumplir con requerimientos ACCUA de Acreditación	15



3.1.1 SubPlan de RESPUESTA

El SubPlan de RESPUESTA presenta el conjunto de acciones tendentes a solucionar las recomendaciones derivadas de los informes externos (ACCUA). En este sentido es un Plan reactivo y no sujeto a planificación previa. El detalle de este Plan se encuentra en los distintos Planes de MEJORA del CENTRO y sus Títulos.

Hay señalar que la declaración actual de acciones de respuesta puede verse alterada por la inclusión a lo largo del año de nuevas Recomendaciones externas o por la finalización y validación de otras antiguas. A continuación se declara el número de las mismas a fecha de aprobación del presente Plan Anual de Calidad.

CENTRO / Títulos que imparten docencia	Total	Verif	Modif	Implan	Renova	Seguimi
04008522 Escuela Superior de Ingeniería	0	0	0	0	0	0
2501726 Grado en Ingeniería Agrícola (Plan 2015)	22	0	0	0	22	0
2503039 Grado en Ingeniería Eléctrica (Plan 2014)	9	0	1	0	8	0
2501727 Grado en Ingeniería Electrónica Industrial (Plan 2010)	23	0	0	0	23	0
2501728 Grado en Ingeniería Informática (Plan 2015)	29	0	0	0	29	0
2501729 Grado en Ingeniería Mecánica (Plan 2010)	20	0	0	0	20	0
2501730 Grado en Ingeniería Química Industrial (Plan 2010)	18	0	0	0	18	0
4314902 Máster en Ingeniería Agronómica	13	0	0	0	13	0
4315269 Máster en Ingeniería Industrial	8	0	0	0	0	8
4315083 Máster en Ingeniería Química	0	0	0	0	0	0
4312442 Máster en Representación y Diseño en Ingeniería y Arquitectura	0	0	0	0	0	0
4316092 Máster en Tecnologías y Aplicaciones en Ingeniería Informática	7	1	0	0	5	1

3.1.2 SubPlan de ACCIÓN

El despliegue del **SubPlan de Acción** esta afectado directamente por dos input determinantes: Los Objetivos Estratégicos de CENTRO y los Objetivos Estratégicos de la Universidad de Almería. Es un Plan **proactivo sometido a planificación** y su detalle es el siguiente:

SubPlan de ACCIÓN	Peso/CódMEC	ObjUAL	Origen	Año	Final
OBJETIVO Estratégico de CENTRO / Acciones					
OC-01 Dar a conocer la oferta de títulos entre potenciales futuros estudiantes	20				
21 Informar a los estudiantes de 4º acerca de las ventajas de continuar con los estudios de máster (especialmente el máster profesionalizan	CENTRO	OE1.2	DAFO	2023	dic/23
13 Se incluirá en el despliegue y funcionamiento del servicio de orientación académica y profesional adaptado al Master	4314902	OE1.1	Renovación	2022	dic/23
OC-02 Definir y desarrollar un Plan de Comunicación Integral	15				
22 Dotarse de un Plan de Comunicación de la ESI que permita la vertebración de todos los canales comunicativos	CENTRO	OE1.9	DAFO	2023	dic/23
9 Ejecución y seguimiento del Plan de Comunicación	CENTRO	OE1.1	DAFO	2023	dic/23
OC-03 Mejorar algunos indicadores de rendimientos de los títulos de Grado	10				
10 Celebrar unas jornadas de empleabilidad con ejemplos prácticos de éxito profesional	CENTRO	OE1.2	DAFO	2021	dic/23
11 Informar a los Departamentos de aquellas asignaturas que tienen bajo rendimiento y encuesta de abandono	CENTRO	OE2.1	DAFO	2021	dic/23
31 Revisar resultados mostrados en el informe de resultados	2501727	OE1.9	Resultados	2023	feb/24
32 Solicitar al VIORAC la flexibilización de los plazos de defensa de los TFGs, para favorecer al estudiantado del título	2501728	OE1.1	Usuarios	2023	dic/23
25 Revisar resultados mostrados en el informe de resultados	2501729	OE1.9	Resultados	2023	feb/24
23 Revisar resultados mostrados en el informe de resultados	2501730	OE1.9	Resultados	2023	dic/23
15 Informar a los alumnos de 1er curso del Máster sobre el momento idóneo de matriculación en el TFM	4315269	OE1.1	Resultados	2023	dic/23
OC-04 Captar recursos en el entorno	10				
20 Realizar actividades de divulgación para hacer llegar la información de los títulos de máster al sector empresarial	CENTRO	OE3.4	DAFO	2023	dic/23
13 Estudiar la viabilidad de constituir un comité asesor ESI-Empresa para cada una de las ramas	CENTRO	OE4.2	DAFO	2021	dic/23
OC-05 Mejorar los niveles de respuesta en encuestas del SGC	10				
14 Enviar la encuesta de empleabilidad a estudiantes que no sean recién titulados	CENTRO	OE1.2	DAFO	2021	dic/23
15 Enviar un mailing a las empresas (a través de ICARO) sobre la importancia de que rellenen la encuesta	CENTRO	OE1.1	DAFO	2021	dic/23
19 Animar a los estudiantes de máster, a través de los coordinadores, a darse de alta en el Programa de Antiguos Alumnos	CENTRO	OE4.3	DAFO	2022	dic/23



OC-06 Mejorar el SGC		10			
23 Revisar y actualizar la documentación del SGC de la ESI	CENTRO	OE1.8	Resultados	2023	dic/23
24 Formación de grupos focales de estudiantes y egresados	CENTRO	OE1.1	Usuarios	2023	dic/23
OC-07 Mejora interna de los Títulos		10			
11 Revisión de asignaturas para detectar aquellas que sistemáticamente afectan a la tasa de rendimiento	2501726	OE2.1	Resultados	2021	jul/23
12 Tutorías de titulación	2501726	OE1.1	Resultados	2021	jul/23
13 Revisión del estado de matrícula de estudiantes con más de cuatro años de permanencia en el grado	2501726	OE1.1	Resultados	2021	jul/23
14 Tutorías grupales en tercer curso sobre matrícula y realización de TFG	2501726	OE1.1	Resultados	2021	jul/23
2 Realización y evaluación de encuesta de satisfacción con el título dirigida a egresados y empleadores	2503039	OE1.1	Resultados	2020	dic/24
13 SEPARAR LOS VALORES	2503039	OE1.9	Resultados	2021	dic/23
14 DEFINICIÓN DEL PERFIL DEL EGRESADO	2503039	OE2.1	Resultados	2021	dic/24
15 SELECCIÓN DE LOS EMPLEADORES	2503039	OE4.2	Resultados	2021	ene/24
16 Mejora interna de los Títulos	2503039	OE1.1	Resultados	2023	dic/24
12 Realización y evaluación de encuesta de satisfacción con el título dirigida a egresados y empleadores	2501727	OE1.1	Resultados	2020	dic/30
13 Elaboración y aplicación de una encuesta de satisfacción dirigida al profesorado de orientación tutorial	2501727	OE1.1	Resultados	2020	dic/23
16 Replantear el mecanismo de encuestas dirigidas a empleadores	2501727	OE4.2	Resultados	2021	dic/23
18 Modificar el nombre del título	2501727	OE2.1	Resultados	2021	dic/23
19 Crear y mantener una lista de empleadores de los egresados	2501728	OE1.1	Resultados	2021	dic/23
20 Elaborar y aprobar una normativa de asignación de tutores de TFG	2501728	OE1.1	Resultados	2021	dic/23
13 Revisar el listado de empleadores y sus datos de contacto	2501729	OE1.1	Resultados	2021	jul/25
14 Modificar los plazos de defensa de TFGs	2501729	OE1.1	Resultados	2021	jul/25
10 Revisar el listado de empleadores y sus datos de contacto.	2501730	OE1.1	Resultados	2021	dic/23
11 Solicitar modificación de plazos para defensa de TFG.	2501730	OE1.1	Resultados	2021	dic/23
19 Contactar con los alumnos con buen expediente que estén finalizado el Grado y animarlos a cursar el Máster	4314902	OE1.6	Resultados	2023	dic/23
6 Revisar la distribución de la carga de trabajo de los estudiantes durante los dos cursos que dura el máster.	4315269	OE1.1	Resultados	2020	dic/23
7 Solicitud al servicio encargado de la Web creación apartado Preguntas Frecuentes	4315269	OE1.1	Resultados	2021	dic/23
8 Modificar el concepto de egresado	4315269	OE1.1	Resultados	2021	dic/23
9 Revisar el listado de empleadores y sus datos de contacto	4315269	OE1.1	Resultados	2021	dic/23
3 Analizar la viabilidad de incorporar prácticas externas	4316092	OE1.1	Resultados	2021	dic/23
9 Desarrollar una página web complementaria para el título	4316092	OE5.3	Resultados	2023	dic/23

3.2 Plan de CONTROL de los Procesos del Plan Anual de Calidad

Este apartado se puede considerar el corazón del PAC. La determinación de los indicadores y sus estándares con los que se va controlar la actividad docente y administrativa del CENTRO es esencial para el Sistema de Calidad.

Para mostrar dichos estándares se han declarado los siguiente Bloques que serán los mismos a la hora de estructurar el análisis de resultados en el IARS:

BLOQUES de clasificación de indicadores de CONTROL

- Resultados Clave
- Enseñanza-Aprendizaje y Atención a Estudiantes
- Personal Docente
- Apoyo a los procesos clave

Además, los indicadores también se relacionan con los Procesos. De hecho este es el motivo de la existencia de indicadores: el CONTROL de los Procesos. En este sentido, se muestran los **Procesos del Sistema de calidad del CENTRO**:

Código	Procesos CONTROLADOS	Tipo
PA02	Quejas y Sugerencias	Apoyo
PA05	Gestión del PAS y el PDI	Apoyo
PA06	Auditoría Interna	Apoyo
PA07	Gestión de expedientes académicos y administrativos	Apoyo
PC02	Perfiles de ingreso y captación de nuevos estudiantes	Clave



PC03	Selección, Admisión y Matrícula	Clave
PC04	Acogida y Orientación Académica	Clave
PC05	Planificación y Desarrollo de la enseñanza	Clave
PC06	Gestión de la movilidad entrante y saliente	Clave
PC07	Gestión de las prácticas externas	Clave
PC08	Evaluación del Aprendizaje	Clave
PC09	Orientación profesional y gestión y revisión de la inserción laboral	Clave
PC10	Suspensión/extinción del título	Clave
PC11	Información pública y difusión	Clave
PC14	Recogida de necesidades, expectativas y satisfacción	Clave

A continuación se detalla el despliegue de indicadores a través de dichos Bloques, pero guardando igualmente la relación de Indicador-Proceso. Igualmente se indica como dato importante la **tendencia** esperada en la medición (Ascendente / Descendente). El **valor que se obtenga en la medición se comparará con el promedio de los últimos cuatro años**. Este dato funcionará a título de **estándar**.

Por otro lado, se señala con una flecha del sentido de la tendencia que se esperan en los valores futuros.

Plan de Control		Tendencia esperada sobre el Promedio
Bloque / Proceso / Indicador		
Resultados Clave		
PC05 Planificación y Desarrollo de la enseñanza		
S.0 Satisfacción de los estudiantes con la labor docente del profesorado en GRADO y MÁSTER		Ascendente ↑
PC08 Evaluación del Aprendizaje		
I.035 Tasa de ÉXITO en GRADO y MÁSTER		Ascendente ↑
I.040 Tasa de RENDIMIENTO en GRADO y MÁSTER		Ascendente ↑
I.055 Tasa de GRADUACIÓN en GRADO y MÁSTER		Ascendente ↑
I.056 Tasa de ABANDONO acumulado en GRADO y MÁSTER		Descendente ↓
I.061 Tasa de ABANDONO inicial en GRADO		Descendente ↓
I.059 Tasa de EFICIENCIA en GRADO y MÁSTER		Ascendente ↑
I.012 Número de egresados en GRADO y MÁSTER		Ascendente ↑
PC09 Orientación profesional y gestión y revisión de la inserción laboral		
I.062 Tasa de inserción laboral (TIL) en GRADO y MÁSTER		Ascendente ↑
I.064 Tasa de paro registrado (TPR) en GRADO y MÁSTER		Descendente ↓
PA07 Gestión de expedientes académicos y administrativos		
I.009 Número de traslados de expedientes SALIENTES en GRADO y MÁSTER		Descendente ↓
I.010 Número de traslados de expedientes ENTRANTES en GRADO y MÁSTER		Ascendente ↑
Enseñanza-Aprendizaje y Atención a Estudiantes		
PC02 Perfiles de ingreso y captación de nuevos estudiantes		
I.011 GAP de género en la nueva matriculación de GRADO y MÁSTER		Descendente ↓
PC03 Selección, Admisión y Matrícula		
I.013 Número de plazas ofertadas de nuevo ingreso en GRADO		Ascendente ↑
I.014 Ratio de demanda de plazas en GRADO		Ascendente ↑
I.015 Nota de corte del cupo general en GRADO		Ascendente ↑
I.016 Nota de corte de mayores de 25 años en GRADO		Ascendente ↑
I.017 Nota de corte de mayores de 40 años en GRADO		Ascendente ↑
I.018 Nota de corte de mayores de 45 años en GRADO		Ascendente ↑
I.019 Nota de corte para acceso de Titulados en GRADO		Ascendente ↑
I.023 Nota media de ingreso en GRADO		Ascendente ↑
I.021 Número de matriculados de nuevo ingreso en GRADO		Ascendente ↑
I.020 Número de matriculados en GRADO		Ascendente ↑



I.024 Número de plazas ofertadas de nuevo ingreso en MÁSTER	Ascendente ↑↑
I.025 Ratio de demanda de plazas en MÁSTER	Ascendente ↑↑
I.028 Número de matriculados de nuevo ingreso en MÁSTER	Ascendente ↑↑
I.022 Número de matriculados en MÁSTER	Ascendente ↑↑
I.026 Nota media de ingreso en MÁSTER	Ascendente ↑↑
PC04 Acogida y Orientación Académica	
S.15 Satisfacción de los estudiantes con la acogida y orientación académica en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑
PC05 Planificación y Desarrollo de la enseñanza	
S.0 Satisfacción de los estudiantes con la labor docente del profesorado en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
I.027 Número de créditos reconocidos en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
S.14 Satisfacción de los estudiantes con el TFG/TFM	Ascendente ↑↑
PC14 Recogida de necesidades, expectativas y satisfacción	
S.01 Satisfacción global de los estudiantes en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑
PA02 Quejas y Sugerencias	
I.067 Número QUEJAS académicas en GRADO y MÁSTER	Descendente ↓
PC10 Suspensión/extinción del título	
I.069 Número de QUEJAS relacionadas con la suspensión o extinción del Título en el SGC	Descendente ↓
Personal Docente	
PA05 Gestión del PAS y el PDI	
I.004 Ratio de QUINQUENIOS del PDI en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
I.005 Ratio de SEXENIOS del PDI en el SGC	Ascendente ↑↑
I.007 Ratio de SEXENIOS vivos del PDI en el SGC	Ascendente ↑↑
I.003 Número profesores EXCELENTES en Docencia en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
I.006 Ratio de FORMACIÓN en el SGC	Ascendente ↑↑
PC14 Recogida de necesidades, expectativas y satisfacción	
S.02 Satisfacción global del PDI en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑
PC11 Información pública y difusión	
S.02.1 Satisfacción del PDI con la información y difusión del título en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
S.02.2 Satisfacción del PDI con los recursos materiales en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
Apoyo a los procesos clave	
PA02 Quejas y Sugerencias	
I.001 Número SUGERENCIAS en el SGC	Ascendente ↑↑
I.002 Número QUEJAS en el SGC	Descendente ↓
S.01.1 Satisfacción de los estudiantes con el procedimiento de quejas/sugerencias en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
PA06 Auditoría Interna	
I.008 Tasa de incidencias en Auditoría Interna en el SGC	Descendente ↓
PC06 Gestión de la movilidad entrante y saliente	
I.029 Número de estudiantes de movilidad entrante en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
I.030 Número de estudiantes de movilidad saliente en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
S.05 Satisfacción de los estudiantes con la movilidad entrante en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
S.06 Satisfacción de los estudiantes con la movilidad saliente en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
S.07 Satisfacción de los coordinadores de movilidad en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
PC07 Gestión de las prácticas externas	
I.034 Ratio de puestos ofertados de prácticas externas en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
S.08 Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
S.10 Satisfacción de los tutores internos con las prácticas externas en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
S.11 Satisfacción de los tutores externos con las prácticas externas en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
PC08 Evaluación del Aprendizaje	
I.045 Tasa de EXPECTATIVAS en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑
I.050 Tasa de EXCELENCIA académica en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑↑



I.057 Duración media de estudios de GRADO	Descendente ↓
I.058 Duración media de estudios de MÁSTER (1 año)	Descendente ↓
I.068 Duración media de estudios de MÁSTER (2 años)	Descendente ↓
I.065 Nota media de egresados en GRADO	Ascendente ↑
I.066 Nota media de egresados en MÁSTER	Ascendente ↑
PC14 Recogida de necesidades, expectativas y satisfacción	
S.01.4 Satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑
S.01.3 Satisfacción de los estudiantes con la información y difusión del título en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑
S.04.2 Satisfacción del PAS con los recursos materiales en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑
S.04.1 Satisfacción del PAS con la información y difusión del título en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑
PC09 Orientación profesional y gestión y revisión de la inserción laboral	
S.13 Satisfacción de los egresados con la formación recibida	Ascendente ↑
S.12 Satisfacción de los empleadores con los Titulados en GRADO y MÁSTER	Ascendente ↑

3.3 Carta de Servicios

El Sistema Garantía de Calidad del CENTRO también muestra un componente directamente ligado a sus usuarios. En éste se destacan Compromisos y Servicios de utilidad a los usuarios que demuestran la apuesta del CENTRO hacia ellos.

Servicios prestados a los usuarios sujetos a COMPROMISOS
1-Docencia en las Titulaciones Oficiales.
2-Gestión de acceso a estudios oficiales.
3-Acogida y Orientación Académica.
4-Gestión de la empleabilidad de los egresados.
Compromisos con los USUARIOS
Cp-01 Asegurar el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes con la labor docente.
Cp-02 Mantener el nivel de EXCELENCIA de los profesores del Centro a través del programa DOCENTIA.
Cp-03 Incrementar el nivel de EXCELENCIA académica de los estudiantes de los Títulos de la ESI.
Cp-04 Mejorar la percepción de nuestros estudiantes con la acogida y orientación académica.
Cp-05 Incrementar la valoración de la satisfacción con las prácticas externas de nuestros estudiantes.
Cp-06 Mantener e incrementar el número de reconocimientos internacionales a los Títulos de la ESI.

Carta de Servicios

Compromiso / Indicador	Peso	Base
Cp-01 Asegurar el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes con la labor docente.	25	
S.0 Satisfacción de los estudiantes con la labor docente de los profesores	100	3,29
Cp-02 Mantener el nivel de EXCELENCIA de los profesores del Centro a través del programa DOCENTIA.	15	
I.003 Porcentaje de Profesores EXCELENTES	100	5
Cp-03 Incrementar el nivel de EXCELENCIA académica de los estudiantes de los Títulos de la ESI.	15	
I.050 Tasa de Excelencia académica	100	0,09
Cp-04 Mejorar la percepción de nuestros estudiantes con la acogida y orientación académica.	15	
S.15 Satisfacción con la acogida y la orientación académica	100	2,6
Cp-05 Incrementar la valoración de la satisfacción con las prácticas externas de nuestros estudiantes.	15	
S.08 Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas	100	3,27
Cp-06 Mantener e incrementar el número de reconocimientos internacionales a los Títulos de la ESI.	15	
Número de Títulos Oficiales con reconocimiento Internacional	100	1

3.5 Plan de COMUNICACIÓN a Usuarios

Con este Plan el CENTRO evidencia y pone en valor la gestión de los impactos de comunicación que realiza con los Grupos de Interés. La prestación de servicio estaría cercenada sin este elemento tan esencial.



Partes Interesadas (destinatarios de la comunicación)	
Estudiantes	EST
Profesorado	PDI
PAS	PAS
Egresados	TIT
Tutores externos de prácticas	OTR
Instituciones	OTR
Empleadores	EMP
Organos de gestión UAL	OTR
Organos de gobierno UAL	OTR
Centros UAL	OTR
Departamentos UAL	OTR
Colegios profesionales	PRO
Administraciones Públicas	OTR
Sociedad	OTR

Bloques de Acciones de COMUNICACIÓN
Cm-01 Información sobre otras cuestiones
Cm-02 Información dirigida al PDI
Cm-03 Recursos
Cm-04 SGC
Cm-05 TÍTULOS

Plan de Comunicación					
Bloque de COMUNICACION/Acción	Desde	Hasta	Responsable	Destinatario	Formato
Cm-01 Información sobre otras cuestiones					
Web Actividades Académicas	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,EGR ,EMP ,OTR	Web
Email Actividades Académicas	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,EGR ,EMP ,OTR	Email
Redes Actividades Académicas	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,EGR ,EMP ,OTR	Redes
Web Actividades de Extensión	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS ,EGR ,EMP ,OTR	Web
Email Actividades de Extensión	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS ,EGR ,EMP ,OTR	Email
Redes Actividades de Extensión	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS ,EGR ,EMP ,OTR	Redes
Web Orientación Académica	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI	Web
Email Orientación Académica	01/ene	31/dic	Tutores Académicos	ALO ,PDI	Email
Reunión Orientación Académica	01/ene	31/dic	Tutores Académicos	ALO	Reunión
Web Orientación Profesional	01/ene	31/dic	Servicio de Empleo	ALO ,PDI	Web
Email Orientación Profesional	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI	Email
Reunión Orientación Profesional	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO	Reunión
Cm-02 Información dirigida al PDI					
Web Acuerdos Comisiones	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS	Web
Web Acuerdos Junta de Centro	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS	Web
Web Distribución Aulas y Horarios	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS	Web
Web Exámenes	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS	Web
Web Reconocimientos	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS ,EGR	Web
Cm-03 Recursos					
Web Aprobación del Presupuesto	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS	Web
Web Liquidación del presupuesto	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS	Web
Cm-04 SGC					
Web Actas CC	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS ,EGR ,EMP ,OTR	Web
Web IARS	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS ,EGR ,EMP ,OTR	Web



Plan Anual de CALIDAD 2023 del CENTRO: Escuela Superior de Ingeniería



Web Informes de Resultados SGC	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS ,EGR ,EMP ,OTR	Web
Web Objetivos de Calidad	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS ,EGR ,EMP ,OTR	Web
Web Plan Anual de Calidad	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS ,EGR ,EMP ,OTR	Web
Web Política de Calidad	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO ,PDI ,PAS ,EGR ,EMP ,OTR	Web
Web Proc. de Quejas y Sugerencias	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO	Web
Reunión Proc. de Quejas y Sugerencias	01/ene	31/dic	Equipo de Dirección	ALO	Reunión
Cm-05 TÍTULOS					
Web Informes DEVA	01/ene	31/dic	Coordinación de títulos	ALO ,PDI ,PAS ,EGR ,EMP ,OTR	Web
Web Prácticas Externas	01/ene	31/dic	Icaro	ALO ,PDI	Web
Reunión Prácticas Externas	01/ene	31/dic	Coordinador de Prácticas	ALO	Reunión
Web TFG/TFM	01/ene	31/dic	Coordinación de títulos	ALO ,PDI	Web
Reunión TFG/TFM	01/ene	31/dic	Coordinación de títulos	ALO	Reunión