



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



# MANUAL DE CALIDAD

## SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE INFORMÁTICA

	<b>Responsable de elaboración</b>	<b>Responsable de revisión</b>	<b>Responsable de aprobación</b>
<b>Nombre</b>	Edmundo Tovar		Javier Segovia
<b>Puesto</b>	Vicedecano de Calidad	Comisión de Calidad	Decano
<b>Firma</b>			



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



**MANUAL DE CALIDAD**

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

## INDICE:

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD
3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO
4. MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS DEL CENTRO
5. GRUPOS DE INTERÉS
6. AGENTES IMPLICADOS
7. GARANTÍA DE CALIDAD
8. PROCEDIMIENTOS

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
<b>CÓDIGO</b>  MAN-CAL	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 29/04/2008	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>  00

## 1. PRESENTACIÓN

### a) Datos de Identificación

- Denominación del Centro (forma jurídica)
  - Facultad de Informática, Universidad Politécnica de Madrid
  
- Sede social
  - Campus de Montegancedo – 28660 – Boadilla del Monte – Madrid
  
- Dirección postal
  - Campus de Montegancedo – 28660 – Boadilla del Monte – Madrid  
<http://www.fi.upm.es>
  
- Responsable del SGIC
  - Vicedecano para la Calidad y Planificación Estratégica, Edmundo Tovar  
[v.calidad@fi.upm.es](mailto:v.calidad@fi.upm.es)
  
- Miembros de la Comisión de Calidad que han participado en el diseño del SGIC.
  - Javier Segovia: Decano
  - Edmundo Tovar, Vicedecano para la Calidad y Planificación Estratégica
  - Javier Soriano: Secretario
  - Xavier Ferré: Vicedecano de Alumnos
  - Marinela García: Vicedecana de Relaciones Internacionales
  - Ernestina Menasalvas: Jefa de Estudios
  - Antonio Pérez: Director del Departamento de Arquitectura y Tecnología de Sistemas Informáticos.
  - Luis Baumela: Director del Departamento de Inteligencia Artificial
  - José Luis Morant: Director del Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos e Ingeniería del Software.
  - Antonio Giraldo: Director del Departamento de Matemática Aplicada
  - Guadalupe Aguado: Directora Delegada de la Sección Departamental de Lingüística Aplicada a la Ciencia y a la Tecnología.
  - Julio Gutiérrez: Director de la Sección Departamental de Tecnología Fotónica
  - Ramón Toral: Delegado de Alumnos



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



**MANUAL DE CALIDAD**

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

- o Magdalena Marañón: Jefa de Sección de Biblioteca
- o Ángeles Herreros: Jefa de Sección de Gestión Económica
- o Begoña López: Técnico de administración
- o Paloma Vivas: Técnico de administración
- o Adoración Martín: Administrativo
- o Yolanda Sánchez: Técnico de administración
- o Juan Carlos Blanco: Responsable Servicios Informáticos
- o M<sup>a</sup> Jesús Miranda: Técnico de administración
- o Francisca Ignacio: Coordinadora del Servicio de Publicaciones

**b) Reseña Histórica**

La Facultad de Informática tiene su origen en el decreto de 29 de marzo de 1969 por el cual se creó el Instituto de Informática de Madrid, dependiente del Ministerio de Educación y Ciencia. Después de sucesivos cambios de planes de estudios, el proceso culminó el 20 de febrero de 1974 con la publicación de una Orden Ministerial por la que se crea una comisión encargada de emitir informe sobre los estudios de Informática, así como para determinar aquellos que pueden ser incorporados a la Universidad.

Finalmente, por Decreto de 4 de marzo de 1976, se crea la Facultad, pionera en los estudios de Licenciado en Informática, titulación que se sustituye en 1996 por Ingeniero en Informática.

Durante mucho tiempo fue conocida como Facultad de Informática de Madrid, dado que era la única existente en esta comunidad pero, debido a la progresiva aparición de facultades y escuelas en casi todas las universidades madrileñas, esta denominación se está abandonando para evitar confusiones.

La **Facultad de Informática** de la Universidad Politécnica de Madrid es el centro más antiguo y prestigioso que imparte la titulación de Ingeniero en Informática de los que existen. Además de ser la que cuenta con un mayor número de créditos en la titulación, así lo demuestran los diferentes rankings en los que ha aparecido como, por ejemplo, los del periódico El Mundo que siempre ha encabezado a excepción de un año.

Actualmente es el único centro ubicado en el Campus de Montegancedo en la confluencia de los municipios de Alcorcón, Pozuelo de Alarcón y Boadilla del Monte, al que se trasladó en 1988 desde su primera ubicación en el Campus Sur.

El año 2004 es el germen de dos instalaciones singulares de la Facultad: el Museo Histórico de la Informática, exposición pionera en España, de la evolución de las distintas áreas que conforman la informática con información didáctica y objetos relevantes, y el CeSViMa, el Centro de Supercomputación y Visualización de Madrid

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
<b>CÓDIGO</b>  MAN-CAL	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 29/04/2008	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>  00

que alberga el segundo supercomputador de España, Magerit, y que ha pasado a formar parte de la Red Española de Supercomputación.

### c) Rasgos más importantes de la Facultad de Informática

Los rasgos más destacados son los siguientes:

- La **atención al alumno**. Son muchas las acciones que se realizan en este sentido, en especial con los alumnos primerizos:
  - A los alumnos de primero se les realiza una Jornada de Recepción previa y posterior a la matriculación para explicarles el proceso y además mostrarles por primera vez la Facultad. A esta jornada pueden y suelen venir familiares.
  - Se ha implantado el "Proyecto Mentor" cuya finalidad es orientar a los alumnos de nuevo ingreso en sus estudios en la Facultad. La labor de orientación se lleva a cabo durante los dos primeros años por parte de alumnos de los cursos superiores, los cuales tienen reuniones periódicas con sus alumnos mentorizados para tratar los distintos temas que les pueden resultar de interés (relativos a los estudios en concreto o a la vida en la Facultad), y que son coordinados por un grupo de profesores que guían y evalúan su actividad como mentores.
  - Distintos "Cursos Cero" sirven como nivelación antes de comenzar el primer curso. Por experiencia se sabe que a nuestros alumnos recién llegados a la Universidad les cuesta adaptarse a la nueva forma de ver las matemáticas y otras materias básicas, por lo que estos cursos sirven para ayudar a superar este cambio.
  - Se ha creado el "Punto de Inicio", espacio Web de autoestudio y autoevaluación donde el estudiante encuentra una aplicación que sirve para reforzar sus conocimientos en las áreas que mayor relación tienen con los estudios que inicia.
  - Se ha establecido el envío de notas por SMS de modo que el estudiante las recibe puntualmente en su móvil.
  - Se ha habilitado la matrícula por Internet con objeto de suprimir trámites y evitar tener que venir al centro en épocas no lectivas.
- **Itinerarios de preparación para su futuro trabajo**. En los últimos cursos de carrera los estudiantes tienen tres posibles itinerarios alternativos con los que completar su formación reglada, que son la internacionalización, la primera experiencia laboral y la iniciación a la investigación:
  - **Internacionalización**: Se aspira a que la mayoría de los estudiantes de la FI finalicen sus estudios con una estancia en el extranjero, para lo cual la FI



POLITÉCNICA

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE INFORMÁTICA



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

a través de su Oficina Internacional ofrece el mayor número de plazas de intercambio de la CM en Ingeniería Informática, y posiblemente de España, con acuerdos con 88 universidades europeas, 13 latinoamericanas y 13 chinas. Asimismo se tienen acuerdos de doble titulación con 20 prestigiosas universidades europeas y 2 estadounidenses. Estos acuerdos incluyen la opción de doble titulación Ingeniería Informática – Master en Ingeniería de Telecomunicación con las dos más destacadas escuelas de telecomunicaciones francesas. La Oficina Internacional asesora a los alumnos, gestiona todos estos intercambios y ofrece cursos de idiomas en inglés, francés, alemán, italiano, sueco, finés y chino mandarín a los estudiantes antes de su partida.

- **La primera experiencia Laboral:** Es fundamental que los estudiantes acaben su carrera con una primera experiencia laboral, ya sea durante sus estudios como práctica reconocida o inmediatamente al acabar realizando su proyecto fin de carrera. Con la creación del Centro de Orientación Laboral de la Facultad de Informática (COLFI) se ha establecido un servicio de calidad, activo y dinámico, que facilita a estudiantes y titulados su inserción al mercado laboral, respondiendo así a las necesidades de éstos como las de las empresas del área. El resultado de la iniciativa es espectacular ya en sus 6 primeros meses desde su creación habiendo establecido acuerdos de cooperación educativa con 150 empresas, ofreciéndose prácticas en más de 550.
- **Iniciación a la investigación:** Para aquellos estudiantes atraídos por la investigación la FI también ofrece oportunidades para realizar su proyecto fin de carrera en laboratorios. En la Facultad están involucrados 146 estudiantes en proyectos de investigación nacionales o internacionales financiados a través de becas o contratos. Los proyectos se realizan con los grupos de investigación en laboratorios de la FI, pero también en el supercomputador Magerit, del Centro de Supercomputación de la UPM, el único en Madrid, segundo más grande de España y noveno de Europa, y también en el IMDEA Software (Instituto Madrileño de Estudios Avanzados de Software de la CAM), alojados los dos en las instalaciones de la Facultad.
- **Impartición por profesorado de prestigio:** La FI dispone de el más elevado número de profesores doctores de la CM entre centros de Informática, con gran una actividad investigadora como se refleja en sus 466 publicaciones de impacto en el periodo 2000-2006, prácticamente 2,5 publicaciones por profesor y año. Esta actividad no sólo tiene su repercusión en el ámbito científico sino también en los circuitos internacionales de la difusión científico-técnica, con 128 noticias generadas en los últimos meses (ver <http://www.fi.upm.es/?pagina=605>).
- **Adaptación al EEES y facilidad de acceso a las nuevas titulaciones desde las actuales:** La decisión de la Facultad de participar en la primera convocatoria de la ANECA del presente programa AUDIT para el diseño de un Sistema de Garantía Interna de Calidad de sus nuevas titulaciones, así lo avala. Se tiene intención de lanzar las nuevas titulaciones en el curso 2009/2010, asegurando que los estudiantes que se matriculen en el curso 2008/2009 en primero de la



POLITÉCNICA

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE INFORMÁTICA



## MANUAL DE CALIDAD

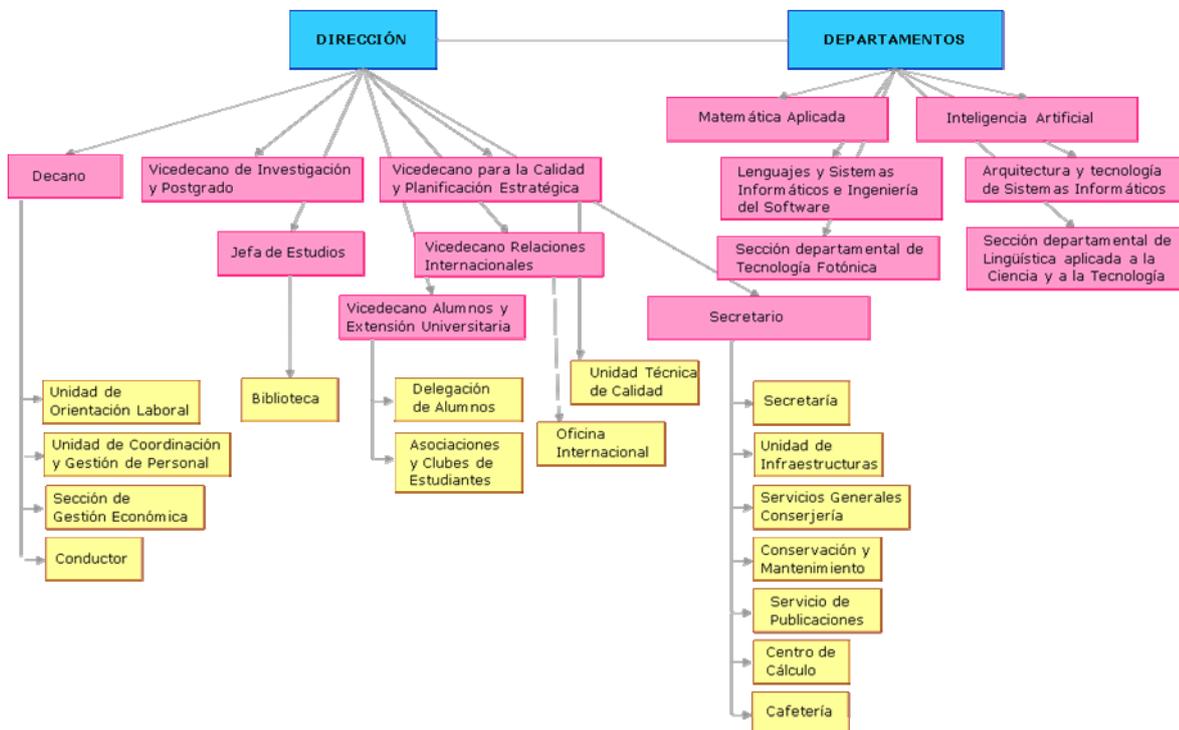
CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

titulación actual tengan un fácil traspaso a la nueva en su segundo curso, a través de itinerarios ad hoc que les permitan la completa convalidación de este primer curso (60 créditos ECTS básicos). Así mismo la aparición en la UPM de la figura de Grupos de Innovación Educativa (GIE) ha tenido un fuerte impacto en la Facultad con la creación de 5 grupos de IE que mantienen en la actualidad 13 proyectos que tienen como objeto la adaptación de la impartición de las enseñanzas al nuevo EEES.

Más datos cuantitativos pueden encontrarse en el anexo A de este Manual de Calidad.

### d) Estructura organizativa

La estructura organizativa de la Facultad aparece reflejada en la siguiente figura. La descripción de roles y responsabilidades se puede encontrar con detalle en el Anexo B de este Manual.



#### d.1 DECANATO

El decanato está compuesto por:

- o Decano
- o Secretaria de mañana
- o Secretaria de tarde

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO  MAN-CAL	FECHA DE APROBACIÓN 29/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN  00

Del Decanato dependen directamente:

- Vicedecanatos
- Secretaría académica
- Unidad de Gestión de Personal
- Adjunto al Decano para Asuntos Económicos
- Sección de Gestión Económica
- Comisiones varias
- Servicio de Prensa

#### **d.2 JEFATURA DE ESTUDIOS Y VICEDECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

Dado que los recursos de la Facultad han de estar compartidos para las titulaciones, y muchas asignaturas son compartidas en master y en ingeniería, y es necesario evitar inconsistencias de aulas, horarios e incluso de número de carga asignada a ellos, comparten funciones para los distintos tipos de títulos oficiales que se imparten en la Facultad.

#### **d.3 SECRETARIO**

De la Secretaría Académica de la Facultad, responsable última de la gestión y funcionamiento de las siguientes secciones administrativas y servicios, depende:

- Sección de Gestión Administrativa
- Servicio de Publicaciones
- Unidad de Infraestructuras
- Servicio de Mantenimiento
- Cafetería

#### **d.4 VICEDECANATO DE ALUMNOS Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA**

El vicedecanato de alumnos y extensión universitaria está compuesto por:

- Vicedecano
- Secretaria de mañana
- Secretaria de tarde (compartida con otros vicedecanatos)

Del vicedecanato también dependen directamente:

- Becario de extensión universitaria
- Comisión de Becas Colaboración
- COLFI

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
<b>CÓDIGO</b>  MAN-CAL	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 29/04/2008	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>  00

- Asociaciones
- Adjunta al decano para la orientación e incorporación laboral

#### **d.5. VICEDECANATO DE RELACIONES INTERNACIONALES**

El Vicedecanato de Relaciones Internacionales está compuesto por

- Vicedecana
- Secretaria de mañana

Dependencias directas:

- Oficina Internacional
- Adjunto al decano para las relaciones con Latinoamérica
- Adjuntos por áreas geográficas e intereses.
- Becarios (2)
- Alumnos Colaboradores para la Internacionalización

#### **d.6. VICEDECANATO PARA LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

El Vicedecano ha recibido del Decano la delegación de definir y desarrollar la Política de Calidad del Centro. El Vicedecanato para la Calidad y Planificación Estratégica está compuesto por

- Vicedecano
- Secretaria de mañana
- Secretaria de tarde (compartida con otros vicedecanatos)

Del Vicedecanato también depende directamente:

- Unidad Técnica de Calidad.

#### **d.7. ADJUNTOS AL DECANO**

- **ADJUNTO AL DECANO PARA ASUNTOS ECONÓMICOS**  
Estructura: Unipersonal
- **ADJUNTA AL DECANO PARA LA ORIENTACIÓN E INCORPORACIÓN LABORAL**  
Estructura: Unipersonal
  - Secretaría: Administrativo
- **ADJUNTO AL DECANO PARA LAS RELACIONES CON LATINOAMÉRICA**  
Estructura: Unipersonal
- **ADJUNTO AL DECANO PARA LA PROMOCIÓN DE LA FACULTAD**

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO  MAN-CAL	FECHA DE APROBACIÓN 29/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN  00

Estructura: Unipersonal

## **d.8 DEPARTAMENTOS**

Los departamentos están constituidos por un equipo directivo compuesto de:

- o Director
- o Subdirector
- o Secretario
- o Secretaría administrativa

Comisiones/órganos colegiados del Departamento: En el Departamento existen dos órganos colegiados cuya composición y funciones están reglamentados en los estatutos de la UPM: el Consejo de Departamento y la Comisión de Doctorado.

Según lo establecido en el artículo 26 del reglamento tipo de los departamentos la UPM, los departamentos pueden constituir diferentes comisiones asesoras encargadas de diferentes temas relacionados con la investigación, la docencia o la gestión.

Los Departamentos están representados en comisiones de la Facultad por:

- o Representante en la Comisión de Ordenación Académica de la Facultad.
- o Representante en la Comisión de Ordenación Académica de Postgrado la Facultad.
- o Representante en la Comisión de Nuevas Titulaciones de la Facultad.
- o Representante en la Comisión de Infraestructuras de la Facultad.
- o Representante en la Junta de Compensación.

## **d.10 UNIDADES ORGANIZATIVAS**

### **d.10.1 BIBLIOTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN**

La Biblioteca de la Facultad adolece de una estructura organizativa que refleje las distintas funciones y responsabilidades del personal, a diferencia de lo que ocurre en otros servicios generales de la Facultad. No existe una especificación de puestos con su categoría, funciones y responsabilidades dentro de un organigrama. Sólo existe la figura del Jefe de Sección. Por este motivo, se asignan funciones a las personas que conforman la plantilla.

### **d.10.2 CENTRO DE CÁLCULO**

Existe un responsable de Informática del que depende:

- Adjunto al responsable de Informática.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



**MANUAL DE CALIDAD**

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

- Jefe de Sección de comunicaciones.
- Jefe de Sección de Sistemas.
- Jefe de Sección de informática.
- Técnicos Informáticos.
- Microinformática.
- Administración de sistemas..
- Webmaster/Newsmanager.
- Plaza libre de Técnico Informático, sin ocupar en la Facultad.
- Operadores: tres en turno de mañana y dos en turno de tarde.

**d.10.3 GESTIÓN ECONÓMICA**

- Jefa de Sección
- Jefas de Negociado de Gestión Económica: 3
- Negociado de Gestión Económica: 3

**d.10.4 GESTIÓN DE PERSONAL**

- Gestor de apoyo de Personal
- Administrativa

**d.10.5 MANTENIMIENTO Y JARDINERÍA**

- Jefe de Servicio
- Técnico especialista I oficio jardinero
- Técnico especialista III mantenimiento jardinero
- Técnico especialista III mantenimiento jardinero

**d.10.6 OFICINA INTERNACIONAL**

- Gestora de apoyo
- Becarios: 2

**d.10.7 PUBLICACIONES**

Tres unidades agrupadas bajo un mismo jefe de Servicio, con apoyo de personal coordinador

- Unidad Administrativa Contable
- Unidad de Servicio de Ventas y Unidad de Reprografía,

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO MAN-CAL	FECHA DE APROBACIÓN 29/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN 00

- Técnicos en horario de mañana: 3
- Técnico en horario de tarde: 2

#### **d.10.8 SECRETARÍA DE ALUMNOS**

- Jefe de Sección de Gestión Administrativa:
- Jefa de Negociado de Registro y Alumnos: A su cargo, 3 administrativos y otro administrativo a tiempo parcial:
  - Jefe de Negociado de exámenes y control de pagos: A su cargo, 1 Administrativo (a tiempo parcial con el negociado anterior).
  - Técnico de Administración a cargo de la Oficina de Estudios de Grado:
  - Gestora de Apoyo a cargo de la Oficina de Estudios de Postgrado: A su cargo, una administrativa.
  - Auxiliar de Servicios

#### **d.10.9 UNIDAD DE INFRAESTRUCTURAS**

- Un Gestor de Apoyo responsable de la Unidad:
- Un Administrativo como apoyo directo al Gestor:

#### **d.10.10 UNIDAD DE ORIENTACIÓN LABORAL Y PRÁCTICAS DE LA FACULTAD DE INFORMÁTICA**

- Una administrativa

#### **d.10.11 SERVICIOS GENERALES. CONSERJERÍA**

- Un Portero Mayor
- Un Coordinador
- Personas con distintas categorías laborales distribuidos en distintos puestos y unidades organizativas.

#### **d.10.12 UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD**

- Se encuentra organizada por áreas:
  - Gestión de la Información
  - Planificación procesos
  - Gestión de Estudios
  - Gestión de Herramientas de medición
  - Soporte de Proyectos



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



**MANUAL DE CALIDAD**

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

- Personal adscrito:
  - Técnico de Calidad
  - Dos Asesores y consultor en EEES
  - 5 becarios

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO  MAN-CAL	FECHA DE APROBACIÓN 29/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN  00

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

### a) Objeto

**El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Informática de la UPM,** al que pertenece este Manual de Calidad **tiene por objeto**, de acuerdo a su misión y visión, **permitir alcanzar con eficacia y eficiencia los objetivos estratégicos del Centro.**

En particular, el presente Manual de Calidad describe cómo la Facultad de Informática:

1. Utiliza sus órganos, reglamentos, criterios, procedimientos, etc. para mejorar la calidad del diseño y desarrollo de sus planes de estudio, la selección y promoción de su profesorado, el desarrollo de la enseñanza y los resultados del aprendizaje.
2. Implica a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas.
3. Actúa en el camino hacia la mejora y aborda los cambios necesarios en sus prácticas de actuación habituales
4. Alinea las directrices del programa AUDIT de la ANECA con las diferentes fuentes estratégicas de la UPM, concretamente con:
  - o Las directrices de calidad que emanan de la ENQA y que son conformes con las propuestas por la ANECA a través del programa AUDIT.
  - o Acciones de mejora internas definidas para el 2007 y que se han identificado como consecuencia de la Evaluación interna de la Facultad así como el Plan de Mejoras, ambas elaboradas por la Comisión de Calidad.
  - o Marco de Acuerdo Programa que la UPM ha elaborado identificando tres líneas de financiación con los centros. Éste marco proporciona una serie de objetivos e indicadores.
  - o El modelo de acreditación ABET, estratégicamente seleccionado por la Facultad.

### b) Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Informática se aplicará en su totalidad a toda su oferta formativa oficial, recogiendo actualmente las siguientes titulaciones oficiales:

- Título de Ingeniería Informática de la Universidad Politécnica de Madrid, oficial por resolución de 25.06.96, BOE de 19.10.96.
- Máster en Tecnologías de la Información
- Máster Europeo en Computación Lógica
- Máster en Matemática Computacional

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
<b>CÓDIGO</b>  MAN-CAL	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 29/04/2008	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>  00

- Máster de Investigación en Inteligencia Artificial
- Máster de Investigación en Tecnologías para el Desarrollo de Sistemas Software Complejos
- Doctor por la UPM (Estudios de doctorado adaptados al Espacio Europeo) (en el Programa de Postgrado) R.D. 56/2005
  - Doctorado en relación con el Máster en Tecnologías de la Información
  - Doctorado en relación con el Máster Europeo en Computación Lógica
  - Doctorado en relación con el Máster en Matemática Computacional
- Doctorados con Mención de Calidad
  - Doctorado en relación con el Máster de Investigación en Inteligencia Artificial
  - Doctorado en relación con el Máster de Investigación en Tecnologías para el Desarrollo de Sistemas de Software Complejos

La Facultad de Informática contempla en esta versión del Manual de Calidad aquellos elementos que afectan a la formación universitaria y que, a nuestro juicio, cubren cada una de las directrices del Programa AUDIT de la ANECA por el siguiente despliegue de procesos que se detalla a continuación:

### **Directriz 1.0. Política y objetivos de calidad**

- PR/ES/1.1/002: Proceso para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad
- PR/ES/1.3/002: Proceso para la autoevaluación y revisión anual de los planes
- PR/ES/1.3/003: Proceso de Auditoría Interna
- PR/ES/2/003: Proceso de medición de resultados y mejora de los programas formativos
- PR/ES/2/004: Proceso de publicación de la información
- PR/SO/5/002: Proceso de estudios y encuestas de satisfacción

### **Directriz 1.1 Garantía de la calidad de los programas formativos**

- PR/ES/2/001: Proceso de diseño de nuevos títulos
- PR/ES/2/002: Proceso de verificación de nuevos títulos
- PR/ES/2/003: Proceso de medición de resultados y mejora de los programas formativos
- PR/ES/2/004: Proceso de publicación de la información
- PR/ES/2/005: Proceso de innovación educativa

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO  MAN-CAL	FECHA DE APROBACIÓN 29/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN  00

- PR/ES/2/006: Proceso de extinción de planes de estudios conducentes a títulos oficiales
- PR/CL/2.2/001: Proceso de planificación docente
- PR/SO/5/002: Proceso de estudios y encuestas de satisfacción
- PR/SO/7/001: Proceso de Sistemas de Información del Sistema de Calidad

### **Directriz 1.2. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes**

- PR/CL/1/001: Proceso de identificación de perfiles y captación de estudiantes
- PR/CL/1/002: Proceso de selección y admisión de estudiantes
- PR/CL/2.1/001: Proceso de acciones de acogida
- PR/CL/2.1/002: Proceso de acciones de nivelación
- PR/CL/2.1/003: Proceso proyecto mentor
- PR/CL/2.1/004: Proceso de tutorías
- PR/CL/2.2/001: Proceso de planificación docente
- PR/CL/2.2/002: Proceso de gestión de las prácticas externas
- PR/CL/2.3/001: Proceso de movilidad de los alumnos que realizan estudios en otras universidades
- PR/CL/2.3/002: Proceso de movilidad de alumnos de otras universidades que realizan estudios en la FI
- PR/CL/2.5/001: Proceso de formación en competencias
- PR/CL/2.5/002: Proceso de orientación profesional
- PR/CL/4/001: Proceso de matrícula
- PR/SO/5/001: Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- PR/SO/5/002: Proceso de estudios y encuestas de satisfacción
- PR/SO/7/001: Proceso de Sistemas de Información del Sistema de Calidad

### **1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia.**

- PR/ES/1.2/005: Proceso de definición de la Política del PDI y PAS
- PR/SO/1/001: Proceso de selección y captación del PDI y PAS
- PR/SO/1/002: Proceso de formación del PDI y PAS
- PR/SO/1/003: Proceso de evaluación promoción y reconocimiento del PDI y PAS

### **Directriz 1.4. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios.**

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
<b>CÓDIGO</b>  MAN-CAL	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 29/04/2008	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>  00

- PR/SO/2/001: Proceso de mantenimiento
- PR/SO/003: Proceso de gestión de servicios
- PR/SO/5/001: Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- PR/SO/5/002: Proceso de estudios y encuestas de satisfacción
- PR/SO/7/001: Proceso de Sistemas de Información del Sistema de Calidad

#### **Directriz 1.5. Cómo el Centro Analiza y tiene en cuenta los Resultados**

- PR/ES/1.3/001: Proceso de acuerdo programa centro
- PR/ES/1.3/002: Proceso para la autoevaluación y revisión anual de los planes
- PR/ES/1.3/003: Proceso de auditoría interna
- PR/ES/2/003: Proceso de medición de resultados y mejora de los programas formativos
- PR/ES/2/004: Proceso de publicación de la información
- PR/CL/2.5/002: Proceso de orientación profesional
- PR/SO/5/001: Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- PR/SO/5/002: Proceso de estudios y encuestas de satisfacción
- PR/SO/7/001: Proceso de Sistemas de Información del Sistema de Calidad

#### **Directriz 1.6. Publicación de información sobre las titulaciones**

- PR/ES/2/004: Proceso de publicación de la información
- PR/ES/2/007: Proceso de creación de la guía del curso académico
- PR/SO/1/001: Proceso de selección y captación del PDI y PAS
- PR/SO/1/003: Proceso de evaluación promoción y reconocimiento del PDI y PAS
- PR/SO/5/001: Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- PR/SO/5/002: Proceso de estudios y encuestas de satisfacción
- PR/SO/7/001: Proceso de Sistemas de Información del Sistema de Calidad

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO  MAN-CAL	FECHA DE APROBACIÓN 29/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN  00

### 3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL CENTRO

#### a) Precedentes en iniciativas de Calidad en la Facultad de Informática

En 2002, el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades establecido por el Ministerio de Educación y Ciencia en el Real Decreto 1947/1995 (1-12-1995), y la adhesión al mismo por parte de la UPM con el Plan de Calidad aprobado por su Junta de Gobierno (27-2-1996), permitió ofrecer un camino institucional para avanzar en la línea de renovación y optimización. La Facultad de Informática acudió a este Plan con el objetivo de obtener datos e información acerca de su propio funcionamiento, para cumplir con más eficacia su función, que es la de formar titulados universitarios cualificados y capaces, así como la de generar nuevos conocimientos científicos y tecnológicos. En esencia, tratando de mejorar el rendimiento del Centro.

<http://www.fi.upm.es/index.php?pagina=598>

No obstante, la participación institucional de la UPM en aquellas actividades promovidas por los organismos encargados de la evaluación universitaria (primero el Consejo de Universidades, después el Consejo de Coordinación Universitaria y en la actualidad la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)) fue históricamente insatisfactoria (incumplimiento de plazos previstos, retirada de titulaciones seleccionadas para ser revaluadas, bajo interés por este tipo de procesos, ...). Esto fue debido a que los procesos de evaluación seguidos en la UPM, como el de la Facultad en 2002, tuvieron un escaso apoyo institucional desde los Servicios Centrales, tanto en lo que se refiere al apoyo en la recolección de datos y elaboración de documentos como en las actuaciones consecuentes con los resultados de la evaluación. Y, junto a ello y quizás como causa principal, la inexistencia de consecuencias significativas vinculadas a los procesos de evaluación.

Esta situación cambió en la UPM con la aparición, en 2005, del Programa Institucional de Calidad. En este contexto, la Facultad llevó a cabo un proceso de evaluación coordinado por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica de la UPM. El objetivo final fue encontrarse en las mejores condiciones para plantear y negociar un Contrato-Programa con el rectorado que contuviera un conjunto de acciones que mejoraran la Facultad de Informática de acuerdo a la estrategia tanto del propio centro como de la UPM. Se realizó tanto una fase de evaluación como otra de elaboración de un plan de mejoras.

#### b) Política de Calidad

La Facultad de Informática de la UPM ha definido la calidad como elemento esencial en su política y actividad formativa adoptando como primer objetivo cubrir las directrices y criterios establecidos en los documentos de referencia del Programa AUDIT de la ANECA, y como paso previo a la fase posterior de su implementación y eventual certificación para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
<b>CÓDIGO</b>  MAN-CAL	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 29/04/2008	<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>  00

Esta política de Calidad, además debe:

1. Consolidar una cultura de calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.
2. Controlar la existencia, eficacia y eficiencia de mecanismos que permitan mantener y renovar la oferta formativa de la FI
3. Controlar la existencia, la eficacia y eficiencia de procedimientos que permitan garantizar el aprendizaje del estudiante acordes con el EEES, que hagan posible su orientación profesional, y conocer su perfil, trayectoria e inserción laboral.
4. Controlar la existencia, eficacia y eficiencia de mecanismos que aseguren que el acceso, gestión, promoción y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia (PAS) se realiza de acuerdo a las funciones que le han sido asignadas, de modo que se reconozcan sus méritos y que se fomente la participación de profesores en proyectos relacionados con la calidad de enseñanza.
5. Controlar la existencia, eficacia y eficiencia de mecanismos que aseguren que el diseño, gestión y mejora de servicios y recursos materiales se adecúan al aprendizaje de los estudiantes y facilitan la información sobre los alumnos y el centro.
6. Controlar la existencia, la eficacia y eficiencia de procedimientos que permitan garantizar que la medición, análisis y uso de los resultados del aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés, y evaluaciones para la toma de decisiones y para la mejora de la calidad de las enseñanzas.
7. Controlar la existencia, eficaz y eficiencia de mecanismos que garanticen la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas así como sobre los procesos de implantación del EEES
8. Promover y consolidar organizativa y administrativamente el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Informática de modo que permita alcanzar sus objetivos, así como obtener la certificación de la implantación de dicho sistema.
9. Ser la principal fuente de información sobre la Calidad del Centro.
10. Generar confianza y credibilidad con todos los agentes implicados.
11. Promover, diseñar y aplicar la acreditación y procesos de evaluación de sus enseñanzas y la excelencia de sus servicios y de sus unidades y centros asociados.
12. Mantener un nivel de crecimiento de alumnos en toda la oferta formativa del centro que permita a la Facultad acceder a líneas de financiación crecientes.



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

c) Cobertura de la política de calidad con respecto de las fuentes estratégicas de la Facultad de Informática

<b>FUENTE ESTRATÉGICA</b>	<b>Directriz AUDIT</b>	<b>Línea Financiación Acuerdo Programa (Líneas L1, L2 y L3)</b>	<b>Planes estratégicos del Programa Institucional de Calidad (PIC)</b>	<b>Misión, Visión y Principios de la FI</b>
<b>POLÍTICAS</b>				
1. Consolidar una cultura de calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.	1.0	L2	Plan fomento cultura calidad	
2. Controlar la existencia, eficacia y eficiencia de mecanismos que permitan mantener y renovar la oferta formativa de la FI	1.1	L1,L2,L3		
3. Controlar la existencia, la eficacia y eficiencia de procedimientos que permitan garantizar el aprendizaje del estudiante acordes con el EEES, que hagan posible su orientación profesional, y conocer su perfil, trayectoria e inserción laboral.	1.2	L2, L3	Plan EEES	
4. Controlar la existencia, eficacia y eficiencia de mecanismos que aseguren que el acceso, gestión, promoción y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia (PAS) se realiza de acuerdo a las funciones que le han sido asignadas, de modo que se reconozcan sus méritos y que se fomente la participación de profesores en proyectos relacionados con la calidad de enseñanza.	1.3	L1,L2,L3	Plan de Enseñanza y Plan de Servicios	
5. Controlar la existencia, eficacia y eficiencia de mecanismos que aseguren que el diseño, gestión y mejora de servicios y recursos materiales se adecúan al aprendizaje de los estudiantes y facilitan la información sobre los alumnos y el centro.	1.4	L2, L3	Plan EEES y Plan de Servicios	
6. Controlar la existencia, la eficacia y eficiencia de procedimientos que permitan garantizar que la medición, análisis y uso de los resultados del aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés, y evaluaciones para la toma de decisiones y para la mejora de la calidad de las enseñanzas.	1.5	L2	Plan de Enseñanza	
7. Controlar la existencia, eficaz y eficiencia de mecanismos que garanticen la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas así como sobre los procesos de implantación del EEES	1.6	L2	Plan EEES	
8. Promover y consolidar organizativa y		L2, L3		



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

FUENTE ESTRATÉGICA POLÍTICAS	Directriz AUDIT	Línea Financiación Acuerdo Programa (Líneas L1, L2 y L3)	Planes estratégicos del Programa Institucional de Calidad (PIC)	Misión, Visión y Principios de la FI
administrativamente el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Informática de modo que permita alcanzar sus objetivos, así como obtener la certificación de la implantación de dicho sistema.				✓
9. Ser la principal fuente de información sobre la Calidad del Centro.		L2	Plan Captación y Análisis de Información	✓
10. Generar confianza y credibilidad con todos los agentes implicados.		L2,L3	Plan Colaboración	✓
11. Promover, diseñar y aplicar la acreditación y procesos de evaluación de sus enseñanzas y la excelencia de sus servicios y de sus unidades y centros asociados.			Plan de Enseñanza, Plan de Unidades, Plan de Servicios	✓
12. Mantener un nivel de crecimiento de alumnos en toda la oferta formativa del centro que permita a la Facultad acceder a líneas de financiación crecientes.		L1, L2, L3		✓

**d) Estrategias para la consecución de los Objetivos**

Las estrategias actualmente vigentes han sido definidas respectivamente en:

- El Plan de Mejoras derivado del proceso de Evaluación llevado a cabo en 2005.
  - <http://www.fi.upm.es/index.php?pagina=598>
- El Borrador del Acuerdo Programa en proceso de negociación con la UPM para el año 2007.
  - <http://www.fi.upm.es/index.php?pagina=595>

Todas las actuaciones propuestas son medibles a través de indicadores. El grado de cumplimiento de estos objetivos es evaluado periódicamente.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO  MAN-CAL	FECHA DE APROBACIÓN 29/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN  00

#### 4. MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS DEL CENTRO

(Aprobado por unanimidad en Junta de Facultad del 19 de Octubre de 2007)

##### a) MISIÓN

Desde sus comienzos en 1976, la Facultad de Informática (FI) de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) ha recogido la tradición de los centros de esta universidad en la formación de ingenieros de prestigio y de servicio a la sociedad. Pionera en la impartición de las enseñanzas universitarias en Informática en España, es un referente nacional e internacional tanto para la empresa así como para otras entidades de enseñanza de la Informática.

Bajo estándares de calidad y en consonancia con la misión de la UPM, su propósito es:

- Proporcionar una oferta educativa de grado, postgrado y de formación continua en Ingeniería Informática de primer nivel potenciada por su internacionalización, la colaboración con empresas y el fomento del espíritu emprendedor y de ingeniero.
- Promover, apoyar, potenciar y llevar a cabo iniciativas y actividades de investigación, transferencia de tecnología y relaciones con las empresas con el fin de contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad.
- Impulsar y participar en actividades relacionadas con el área de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

##### b) VISIÓN

La Facultad de Informática de la UPM debe ser una organización de referencia en el entorno de las TIC que se caracterice por:

- Ofrecer unos títulos de grado y postgrado competitivos y un programa de formación continua acordes con las **directrices de acreditación europeas y de otras instancias reconocidas internacionalmente en el sector de las ingenierías.**
- Contar con un profesorado cualificado, capaz de establecer conexión entre su docencia y sus actividades investigadoras, proyectando estos logros en los programas de formación e innovación educativa, en la producción científica y transferencia tecnológica y en la cooperación al desarrollo.
- Contar con un personal administrativo y de servicios formado y de reconocido prestigio profesional.
- Organizar y gestionar eficaz y eficientemente los servicios propios y los recursos económicos.
- Atraer a todos aquellos alumnos que aspiren a alcanzar las metas propias de la Ingeniería en Informática, siendo reconocidos profesionalmente por su alto nivel de formación.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO  MAN-CAL	FECHA DE APROBACIÓN 29/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN  00

- Promover la participación y presencia de nuestros egresados en las actividades del Centro y en la creación de Empresas de Base Tecnológica ligadas al Parque Científico de la Universidad.
- Atraer a universidades nacionales e internacionales, organismos y empresas que deseen establecer acuerdos de cooperación educativa y/o desarrollar programas de I+D+i.
- Disponer de instalaciones, como biblioteca, aulas, laboratorios, o comedor, entre otras, acordes con los **estándares de calidad** y seguridad, accesibilidad, salud laboral y respeto al medio ambiente.
- Contar con una estrategia adecuada a las características específicas del centro en sintonía con las directrices de la UPM, siguiendo un modelo avanzado de gestión.

### c) PRINCIPIOS

Dentro del respeto a la diversidad, el reconocimiento de la capacidad y la dignidad como valores universales de los miembros de la comunidad universitaria en la Facultad de Informática, se resaltan los siguientes principios:

- Los alumnos de la FI son su principal valor: todo el esfuerzo estará dedicado a que alcancen su máximo potencial personal y profesional.
- Ética y transparencia estarán presentes en todos los niveles de decisión, tanto en la gestión y la enseñanza como en la investigación desarrollada en el centro.
- La gestión del centro se apoyará en una cultura de la calidad basada en políticas y objetivos conocidos y accesibles públicamente.
- Se perseguirá la obtención de suficientes recursos financieros para poder lograr los objetivos del centro.
- La participación en los programas de la UPM, Comunidad de Madrid, Administración General del Estado y Unión Europea, será una tarea constante para alcanzar nuestros objetivos.
- Se colaborará con otras instituciones, universidades y empresas para progresar en nuestra Misión.
- Se fomentarán las actividades de I+D+i y de transferencia tecnológica como elemento dinamizador del aprendizaje y la excelencia.
- La toma de decisiones se compartirá preferentemente con todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Se desarrollarán políticas de proyección y de comunicación que potencien la imagen del centro.
- Se impulsarán y apoyarán políticas emanadas desde la UPM que permitan un mejor desarrollo profesional del personal de este centro.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO  MAN-CAL	FECHA DE APROBACIÓN 29/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN  00

## 5. GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés de la Facultad de Informática que tienen participación en la calidad de los servicios ofrecidos por el Centro y con los que se adquiere un compromiso de calidad, eficacia y eficiencia son:

### LOS ALUMNOS

Los alumnos de nuestras titulaciones oficiales de Grado, Master y Doctorado están representados a través la Delegación de Alumnos. Se organizan a través de las asociaciones de alumnos, internas (FI) y externas (UPM y otras).

La Facultad de Informática sirve tanto a los que han optado por desarrollar esta carrera profesional y requieren una formación inicial, como a alumnos procedentes de otras universidades que desean completar su formación

- EL SGIC considerará aspectos de selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...

### EL PERSONAL

Para que el personal docente e investigador (PDI) adscrito a los departamentos o a las secciones departamentales y el personal de administración y servicios (PAS) de las distintas unidades organizativas preste los servicios que ofrece la Facultad a sus alumnos es necesario garantizar y mejorar su calidad profesional. Ello le convierte en un importante grupo de interés cuya orientación al cliente y capacitación profesional son fundamentales para el cumplimiento de la misión y la consecución de la visión de la Facultad de Informática.

- EL SGIC considerará aspectos de selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...

### EMPLEADORES Y EGRESADOS

Empleadores con los que se disponen acuerdos de cooperación educativa para la realización de prácticas en empresa, o empleadores que van acoger profesionalmente a nuestros egresados. Los egresados se encuentran reunidos en torno a la recién creada Asociación de exalumnos de la Facultad de Informática.

La Facultad de Informática sirve a egresados de este centro y, en general, a los profesionales de la disciplina que necesitan un proceso de formación continua. También

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>FACULTAD DE INFORMÁTICA</b>		
<b>MANUAL DE CALIDAD</b>			
CÓDIGO  MAN-CAL	FECHA DE APROBACIÓN 29/04/2008	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN  00

sirve a empresas que contratan a egresados en sus planes de estudio, facilitan prácticas a los que están desarrollando sus estudios o financian proyectos de desarrollo o investigación.

- EL SGIC considerará aspectos de oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...

### **EQUIPO DE DIRECCIÓN**

Se entiende por Dirección tanto al equipo directivo de la Facultad como a los órganos de gobierno de la propia universidad.

- EL SGIC considerará aspectos de oferta formativa, políticas del profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información,...

### **ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

La Facultad de Informática sirve a universidades y otros organismos internacionales y nacionales con los que se mantienen acuerdos de cooperación en materia educativa e investigadora. También sirve a la Comunidad Autónoma de Madrid que mantiene las competencias de educación y su financiación

- EL SGIC considerará aspectos de oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes ...

### **LA SOCIEDAD**

Una función fundamental de la Universidad, y por tanto de nuestra Facultad, es la formación de profesionales que den respuesta adecuada a las necesidades que la sociedad tiene en cada momento. Por ello el Centro considera estas necesidades en todo momento para la redefinición de sus Planes de Estudio, así como la concreción de la formación de postgrado.

- EL SGIC considerará aspectos de oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...



POLITÉCNICA



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

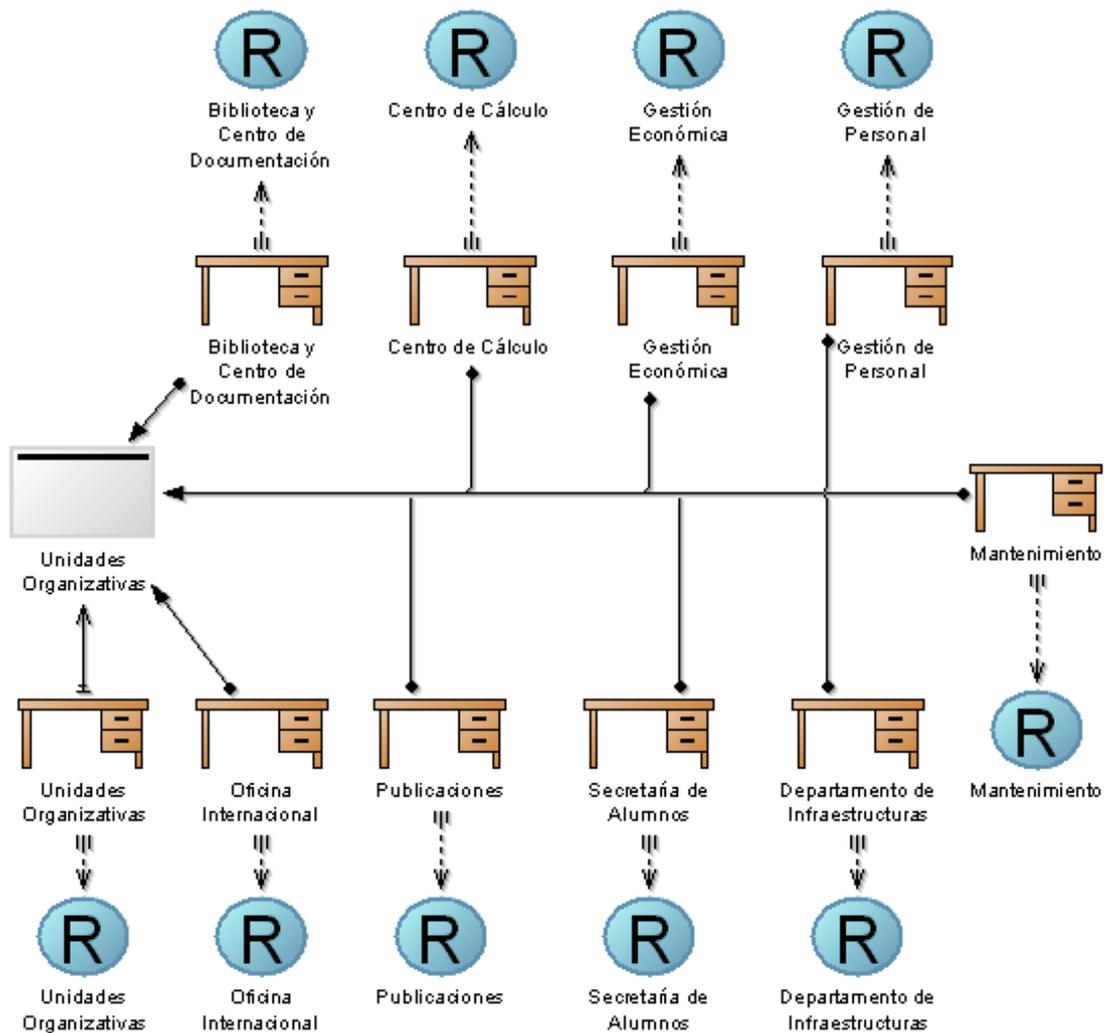
6. AGENTES IMPLICADOS

Para poder desarrollar el proyecto común de la Facultad de Informática se dispone de la participación de diferentes elementos de la estructura organizativa descrita en este Manual. Todos ellos contribuyen a alguna de las actividades correspondientes al conjunto de procesos diseñados.

Dado que se ha utilizado la aplicación de modelado de procesos ADONIS, se incluyen diferentes diagramas del modelo organizativo asociado a los procesos diseñados:

("R" en los diagramas representa el rol asignado en dicha unidad organizativa).

- Unidades organizativas:





POLITÉCNICA

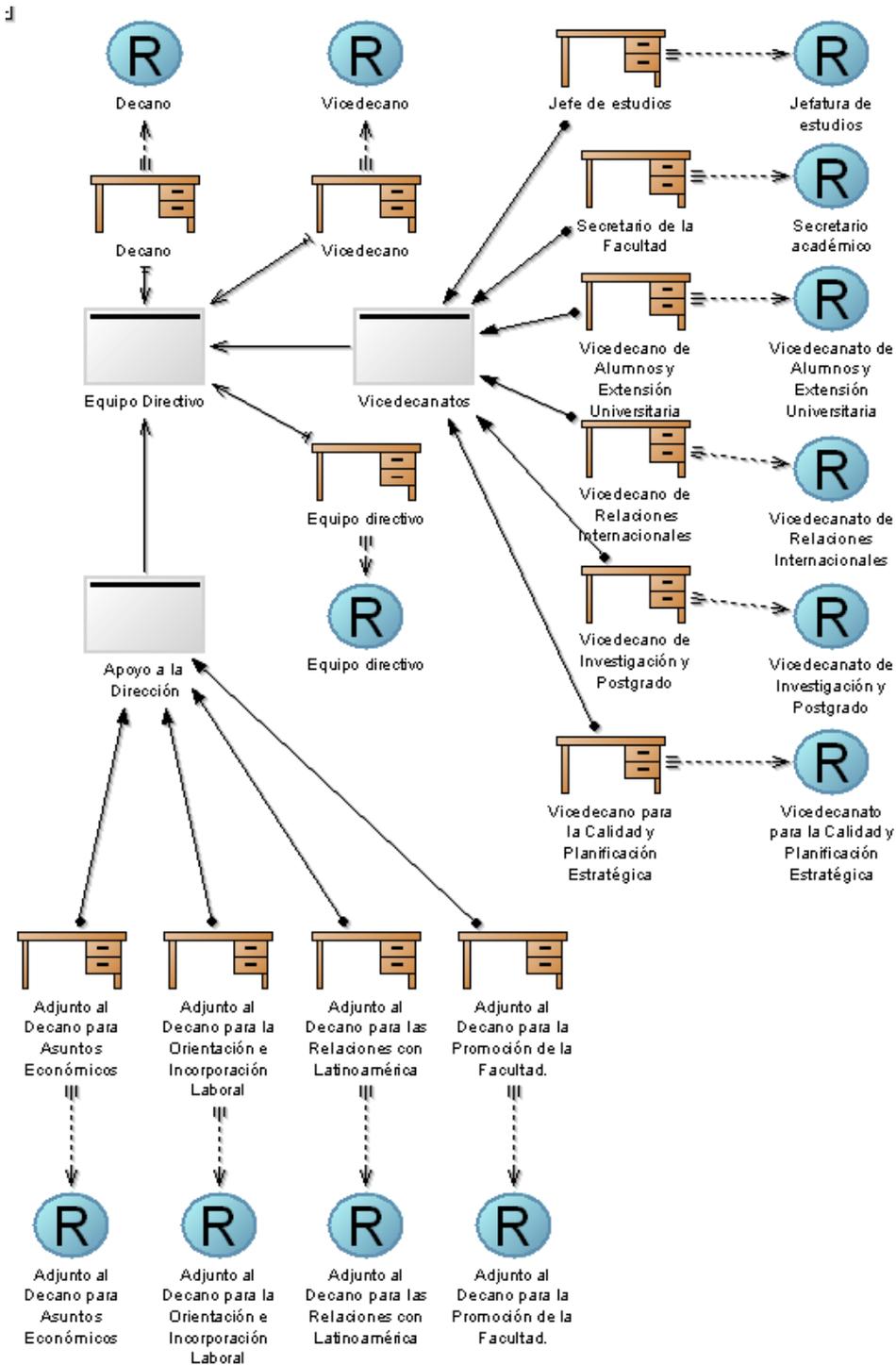
# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE INFORMÁTICA



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

- Equipo directivo:



- Departamentos:



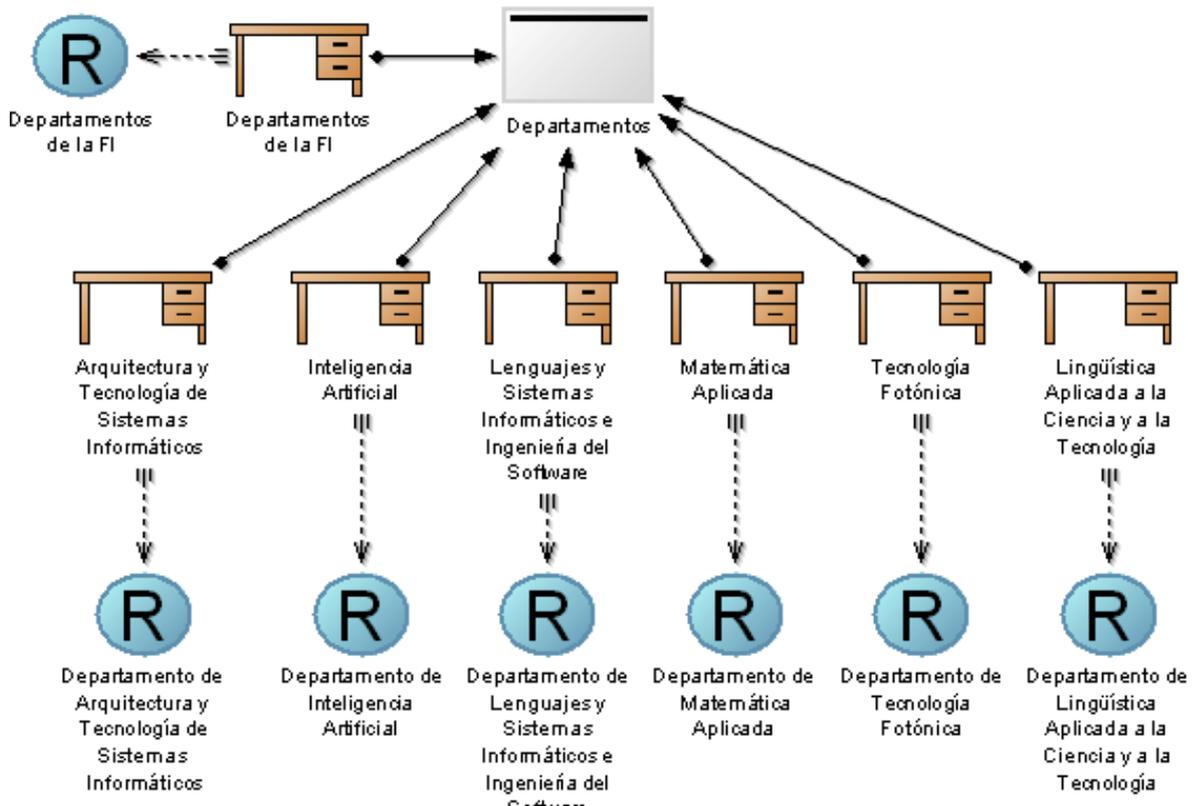
POLITÉCNICA

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE INFORMÁTICA

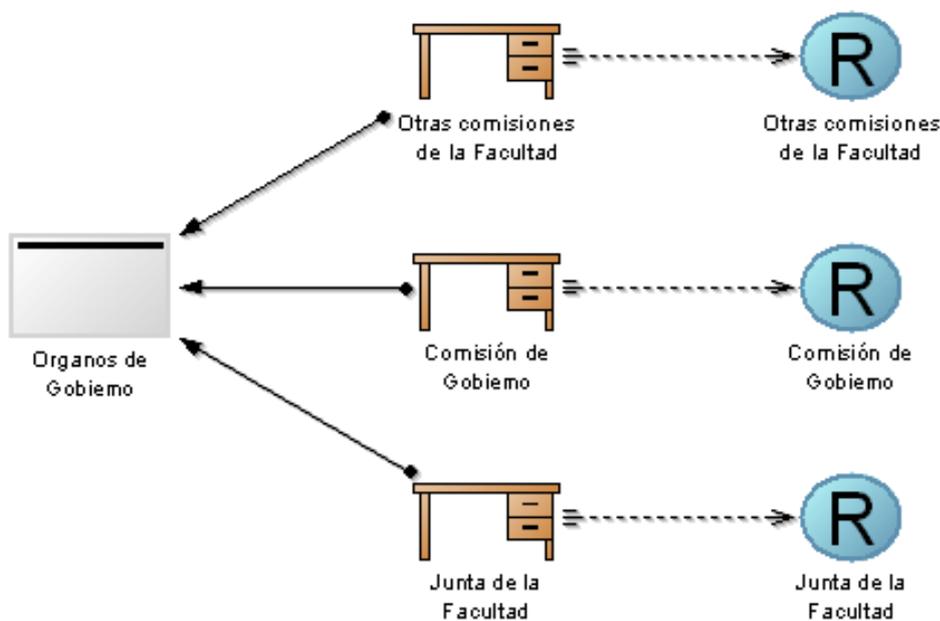


## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00



### • Órganos de Gobierno



### • Unidad Técnica de Calidad:



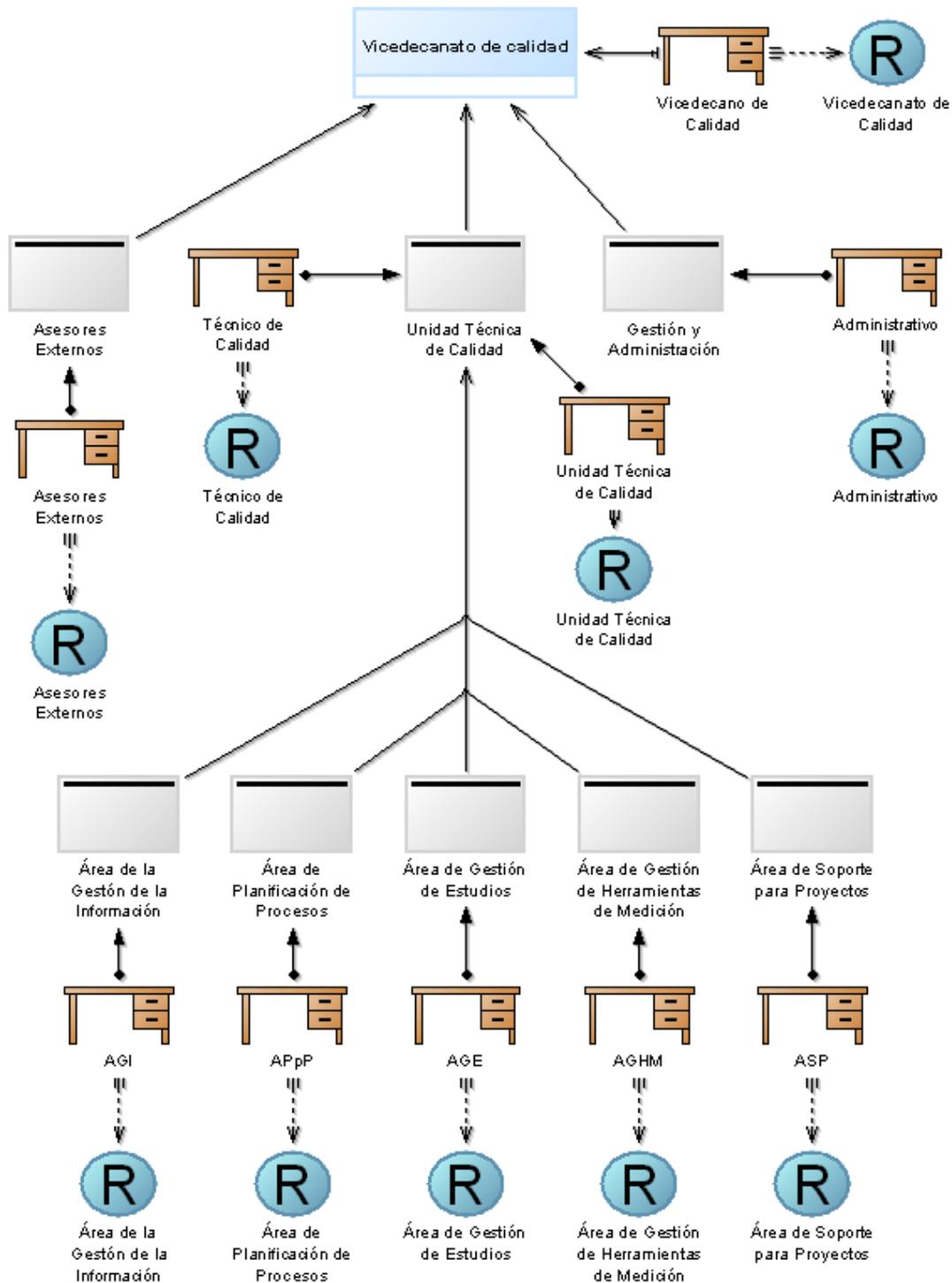
POLITÉCNICA

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE INFORMÁTICA



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00





POLITÉCNICA

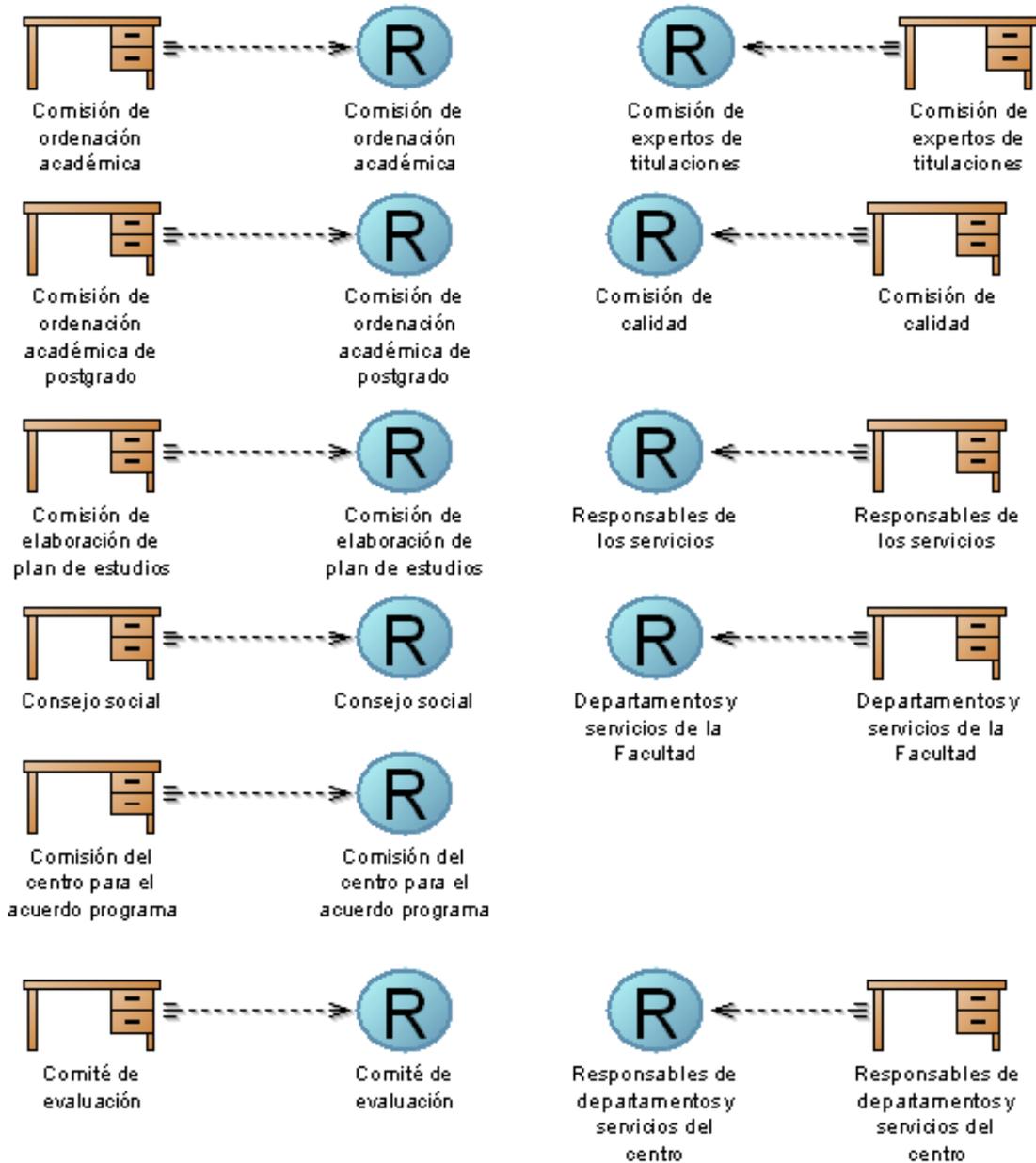
# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID FACULTAD DE INFORMÁTICA



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

- Comisiones varias:



## 7. GARANTÍA DE CALIDAD



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



**MANUAL DE CALIDAD**

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

La Facultad de Informática de la UPM ha asumido la calidad como parte fundamental de su política y ha adoptado las directrices del programa AUDIT de la ANECA para su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

El compromiso con la calidad afecta a toda la organización. El centro acepta este compromiso y su responsabilidad en el cumplimiento de este SGIC así como de participar activamente en la mejora de la calidad y de la gestión y en el logro de los objetivos institucionales.

La Dirección facilitará los medios y la formación necesaria para el desarrollo exitoso de estas actividades.

Madrid, 27 de abril de 2008

Decano  
Facultad de Informática  
Universidad Politécnica de Madrid



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

## 8. PROCEDIMIENTOS Y ANEXOS

En la actualidad, la Política de Calidad de la Facultad de Informática se ha desplegado a través de un conjunto de procesos del Centro que pretenden cubrir las directrices del programa AUDIT de la ANECA. Más adelante el SGIC evolucionará diseñando más procesos que cubran el resto de las políticas de calidad.

Los procesos de la Facultad actualmente desplegados son:

Nombre del proceso	Código
Proceso de acciones de acogida	PR/CL/2.1/001
Proceso de acciones de nivelación	PR/CL/2.1/002
Proceso de acuerdo programa centro	PR/ES/1.3/001
Proceso de auditoría interna	PR/ES/1.3/003
Proceso de creación de la guía del curso académico	PR/ES/2/007
Proceso de definición de la Política del PDI y PAS	PR/ES/1.2/005
Proceso de diseño de nuevos títulos	PR/ES/2/001
Proceso de estudios y encuestas de satisfacción	PR/SO/5/002
Proceso de evaluación promoción y reconocimiento del PDI y PAS	PR/SO/1/003
Proceso de extinción de planes de estudios conducentes a títulos oficiales	PR/ES/2/006
Proceso de formación del PDI y PAS	PR/SO/1/002
Proceso de formación en competencias	PR/CL/2.5/001
Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	PR/SO/5/001
Proceso de gestión de las prácticas externas	PR/CL/2.2/002
Proceso de gestión de servicios	PR/SO/003
Proceso de identificación de perfiles y captación de estudiantes	PR/CL/1/001
Proceso de innovación educativa	PR/ES/2/005
Proceso de mantenimiento	PR/SO/2/001
Proceso de matrícula	PR/CL/4/001
Proceso de medición de resultados y mejora de los programas formativos	PR/ES/2/003
Proceso de movilidad de alumnos de otras universidades que realizan estudios en la FI	PR/CL/2.3/002
Proceso de movilidad de los alumnos que realizan estudios en otras universidades	PR/CL/2.3/001
Proceso de orientación profesional	PR/CL/2.5/002
Proceso de planificación docente	PR/CL/2.2/001
Proceso de publicación de la información web	PR/ES/2/004
Proceso de publicación de la información sobre titulaciones	PR/ES/2/008
Proceso para regular la Inserción laboral	PR/CL/2.5/003
Proceso de revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad	PR/SO/6/002



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

Nombre del proceso	Código
Proceso de seguimiento de egresados	PR/CL/2.5/004
Proceso de selección y admisión de estudiantes	PR/CL/1/002
Proceso de selección y captación del PDI y PAS	PR/SO/1/001
Proceso de Sistemas de Información del Sistema de Calidad	PR/SO/7/001
Proceso de tutorías	PR/CL/2.1/004
Proceso de verificación de nuevos títulos	PR/ES/2/002
Proceso para la autoevaluación y revisión anual de los planes	PR/ES/1.3/002
Proceso para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad	PR/ES/1.1/002
Proceso proyecto mentor	PR/CL/2.1/003

Adicionalmente, como se ha explicado, forma parte del Sistema Documental un conjunto de anexos que han sido así referenciados en la documentación de los procesos. En la tabla siguiente aparecen, en primer lugar, los anexos con el código que se le ha asignado y los procesos que lo referencian.

Nombre del Documento Anexo	Código	Procesos que lo referencian
Encuestas de satisfacción	ANX/SO/5/002/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de acciones de acogida</li> <li>Proceso de formación del PDI y PAS</li> <li>Proceso proyecto mentor</li> </ul>
Parte de trabajo	ANX/SO/2/001/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de mantenimiento</li> </ul>
Solicitud de formación	ANX/SO/1/002/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de formación del PDI y PAS</li> </ul>
Guía del curso académico	ANX/ES/2/007/001	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de creación de la guía del curso académico</li> </ul>
Solicitud de matrícula	ANX/CL/4/001/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de matrícula</li> </ul>
Certificado curso de español	ANX/CL/2.3/021/001	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de movilidad de alumnos de otras universidades que realizan estudios en la FI</li> </ul>
Justificante de estancia en universidad externa	ANX/CL/2.3/002/003	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de movilidad de los alumnos que realizan estudios en otras universidades</li> <li>Proceso de movilidad de alumnos de otras universidades que realizan estudios en la FI</li> </ul>
Student Application Form (extranjeros)	ANX/CL/2.3/002/002	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de movilidad de alumnos de otras universidades que realizan estudios en la FI</li> </ul>
Transcript of Records (TR)	ANX/CL/2.3/001/007	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de movilidad de los alumnos que realizan estudios en otras</li> </ul>



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



**MANUAL DE CALIDAD**

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

Nombre del Documento Anexo	Código	Procesos que lo referencian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>universidades</li> <li>Proceso de movilidad de alumnos de otras universidades que realizan estudios en la FI</li> </ul>
Certificado de llegada	ANX/CL/2.3/001/006	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de movilidad de los alumnos que realizan estudios en otras universidades</li> <li>Proceso de movilidad de alumnos de otras universidades que realizan estudios en la FI</li> </ul>
Learning Agreement (LA)	ANX/CL/2.3/001/005	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de movilidad de los alumnos que realizan estudios en otras universidades</li> <li>Proceso de movilidad de alumnos de otras universidades que realizan estudios en la FI</li> </ul>
Certificado de curso de idioma y cultura	ANX/CL/2.3/001/004	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de movilidad de los alumnos que realizan estudios en otras universidades</li> </ul>
Carta de pago	ANX/CL/2.3/001/003	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de movilidad de los alumnos que realizan estudios en otras universidades</li> <li>Proceso de matrícula</li> </ul>
Student Application Form	ANX/CL/2.3/001/002	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de movilidad de los alumnos que realizan estudios en otras universidades</li> </ul>
Informe del estudiante	ANX/CL/2.3/001/001	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de movilidad de los alumnos que realizan estudios en otras universidades</li> </ul>
Solicitud final de reconocimiento de créditos por prácticas	ANX/CL/2.2/002/02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de gestión de las prácticas externas</li> </ul>
Solicitud previa de reconocimiento de créditos de libre elección por prácticas en empresas	ANX/CL/2.2/002/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de gestión de las prácticas externas</li> </ul>
Solicitud (profesor)	ANX/CL/2.1/004/02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de tutorías</li> </ul>
Solicitud (alumno)	ANX/CL/2.1/004/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de tutorías</li> </ul>
Inscripción en proyecto mentor	ANX/CL/2.1/003/01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso proyecto mentor</li> </ul>
Tabla-indicadores ANECA	ANX-PR/ES/2/003-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de medición de resultados y mejora de los programas formativos</li> </ul>
Modelo general solicitud de	ANX-PR/ES/2/008-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de publicación de la</li> </ul>



POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
FACULTAD DE INFORMÁTICA



**MANUAL DE CALIDAD**

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
MAN-CAL	29/04/2008		00

Nombre del Documento Anexo	Código	Procesos que lo referencian
publicación de titulación		información sobre titulaciones
Modelo de registro de reunión	ANX-PR/ES/2/008-02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de publicación de la información sobre titulaciones</li> </ul>
Acta de la reunión del Equipo Directivo referente a la aprobación de la información a publicar en el Centro	ANX-PR/ES/2/008-03	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de publicación de la información sobre titulaciones</li> </ul>
Formulario para actualizar el Catálogo de Servicios del Centro	ANX-PR/SO/3-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de gestión de servicios</li> </ul>
Formulario para la definición de los objetivos de los servicios del Centro	ANX-PR/SO/3-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de gestión de servicios</li> </ul>
Formulario para la planificación de la actuación de los servicios del Centro	ANX-PR/SO/3-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de gestión de servicios</li> </ul>
Encuestas de satisfacción de los estudiantes de la UPM	ANX-PR15-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de estudios y encuestas de satisfacción</li> </ul>
Encuestas de satisfacción del profesorado de la UPM	ANX-PR15-02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de estudios y encuestas de satisfacción</li> </ul>
Encuestas de satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la UPM	ANX-PR15-03	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de estudios y encuestas de satisfacción</li> </ul>