



**CUESTIONARIO PARA LA AUTOEVALUACIÓN
DE CENTROS UNIVERSITARIOS DE LA UPM**

Vicerrectorado de Ordenación Académica
y Planificación Estratégica

Enero 2006

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN

Este cuestionario puede servir para hacer un ejercicio **DAFO** y tiene como objetivo recoger las opiniones de las personas, sobre los puntos **FUERTES (F)**, puntos **DÉBILES (D)**, **OPORTUNIDADES (O)**, y **AMENAZAS (A)** de su organización.

Es importante hacer un esfuerzo en discernir entre estos 4 elementos teniendo en cuenta la definición de cada uno de ellos. Fortalezas y Debilidades son inherentes al propio Centro y Amenazas y Oportunidades son propias del entorno que lo rodea o influye.

FORTALEZA: aspecto del Centro que le permite tener una posición de ventaja y que, debe y puede servir, para aprovechar las oportunidades que le brinda el entorno.

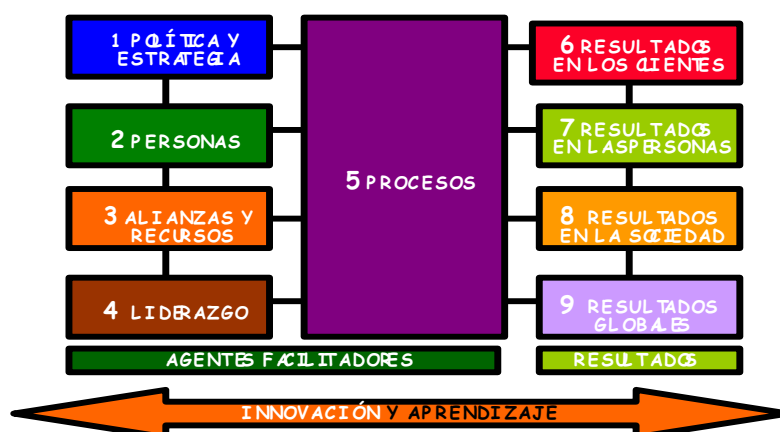
DEBILIDAD: aspecto del Centro que limita o reduce la capacidad de desarrollo efectivo de su estrategia.

OPORTUNIDAD: cualidad, capacidad, recurso o posibilidad, que brinda el entorno y que, debidamente aprovechada, puede suponer una mejora de la ventaja competitiva del Centro.

AMENAZA: cualidad, capacidad, recurso o posibilidad del entorno, que puede impedir la implantación de una estrategia, reducir su efectividad, incrementar riesgos o los recursos que se requieren para afrontarla con éxito.

Consta de 50 preguntas, centradas en los 9 criterios del **Modelo Europeo de Excelencia, de la European Foundation for Quality Management (EFQM)**, con aportaciones del Modelo de Acreditación de Titulaciones de la **Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)**, y ha sido adaptado a la Universidad por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica de la Universidad Politécnica de Madrid.

El Modelo Europeo EFQM



Instrucciones de valoración:

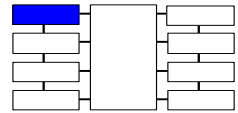
1. Dentro de cada criterio, se pide que se describan las principales fortalezas y debilidades del Centro y las principales oportunidades y amenazas del entorno, de la manera más sintética posible.

2. Para orientar las respuestas sobre los aspectos propios del Centro (fortalezas y debilidades) se propone un sistema concreto de valoración con **A-B-C-D**.

Si se puntúa **A ó B** se trata de una **fortaleza**, si se ha optado por **C ó D** estamos ante una **debilidad** o área de mejora.

El significado de las cuatro alternativas de respuesta es el siguiente:

- **D** = Sólo ha habido **algunas ideas buenas**. Todavía no se ha realizado ninguna acción o las que se han llevado a cabo han tenido resultados insignificantes.
- **C** = Se ha realizado **alguna acción puntual**, con resultados positivos que han significado algunas mejoras.
- **B** = Se realizan **acciones de manera sistemática** y se **revisan y mejoran** de forma continua, alcanzando buenos resultados, pero **no se ha generalizado** todavía a todo el Centro, o no se ha aprovechado todo su potencial.
- **A** = El planteamiento es excelente, se aplica de forma general y constante y se obtienen los resultados esperados, de tal manera que **otros Centros y organizaciones podrían adoptarlo como modelo**.



El Centro sabe a dónde va y tiene claro qué es lo que debe hacer para llegar.

1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA	D	C	B	A
1. La Misión y la Visión del Centro, ¿se ven claramente reflejadas en una política y estrategia definidas, en los planes, programas, objetivos y en la asignación de recursos?		X		
2. ¿El Centro planifica sus actuaciones utilizando la información necesaria? Esto incluye las opiniones de los alumnos, usuarios, empresas y organizaciones, la situación del entorno y la comparación con otras titulaciones y universidades de referencia.		X		
3. ¿Las líneas estratégicas se despliegan en planes operativos consistentes y viables, que son conocidos, aceptados y desarrollados por las personas del Centro?	X			
4. ¿El Centro revisa y, si es preciso, cambia la política y la estrategia en relación al servicio que está ofreciendo, siguiendo una metodología rigurosa, como por ejemplo sabiendo cuándo y cómo debe hacerlo, quién ha de llevar la iniciativa, quién tiene que intervenir, quién se responsabiliza de su aprobación, etc.?	X			

Cuestionario de Autoevaluación de Centros Docentes

FORTALEZAS

- Dirección de la facultad motivada e intención y energía para abordar los cambios.
- Se ha elaborado un Plan de Gestión, aprobado en Junta, en el que se establecen líneas de actuación, compromisos y nuevas estructuras (algunas puestas en marcha).
- El personal de la Facultad (más el PDI que el PAS) comienza a estar concienciada con la necesidad de cambio. (Ésta surge por la falta de alumnos)
- Capacidad de abordar líneas estratégicas ambiciosas respecto a las demás facultades de informáticas de Madrid
- Tenemos claro que queremos seguir siendo una Facultad de Informática de referencia. (En cuanto a una facultad de calidad, infraestructuras, investigación y solicitudes de alumnos etc.)

DEBILIDADES

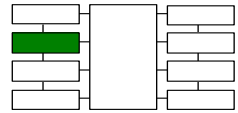
- Plan de Gestión no asimilado como propio por la comunidad universitaria (de la facultad). Ha existido falta de información y participación.
- Ausencia de todos los factores que deberían tenerse en cuenta para elaborar un Plan estratégico completo
- Baja concienciación del PAS de la necesidad del cambio.
- Falta de mecanismos de revisión
- No implicación de servicios y departamentos en el Plan de Gestión
- Resistencia al cambio dentro de la comunidad universitaria.
- Falta de responsabilidad del personal.
- No se ha contado en el desarrollo del Plan de Gestión con las personas que lo ponen en práctica, desaprovechando información y su conocimiento del trabajo

OPORTUNIDADES

- El entorno social y universitario nos exigen grandes cambios.
- Interés y actuaciones del Rectorado que facilitarán el cambio. Se está trabajando en la UPM en un Sistema de información.
- Participación en las Conferencia de Decanos, a nivel nacional y Madrid, que constituyen un foro de trabajo con un alto grado de consenso y posterior puesta en marcha las decisiones tomadas
- Nuevo marco de financiación de la Comunidad de Madrid supone un acicate para el cambio
- Colaboración con el entorno empresarial
- Reconocimiento de nuestros titulados
- Ambiente favorable de colaboración con la Escuela Universitaria.

AMENAZAS

- Desconocimiento del futuro de las titulaciones.
- Dificultades surgidas del nuevo marco de financiación de la Comunidad de Madrid.
- Consecuencias de la nueva estructura de títulos.
- Competencia de otras universidades en cuanto a coste y tiempo para los alumnos
- Oferta de plazas estables a profesores en otras universidades a las que nutrimos de profesores e investigadores.
- Indefinición de la profesión. No existe un colegio profesional por lo que existe una pérdida de una posible fuente de información de los egresados.
- Falta de conocimiento y reconocimiento de la profesión



El Centro puede contar plenamente con las personas que trabajan en el mismo, para conseguir lo que se propone.

2. PERSONAS	D	C	B	A
5. La política de personal –como la selección, la contratación, la formación, el desarrollo, la retribución, la promoción, el reconocimiento, etc.- ¿es la correcta para conseguir los objetivos acordados por el Centro?	X			
6. ¿Se hace todo lo posible para que las personas conozcan y acepten los valores y criterios de calidad del Centro y los asuman en su trabajo diario?	X			
7. Las personas del Centro, ¿encuentran canales para sugerir e implicarse en la incorporación de mejoras y sienten que cada vez pueden tomar con más autonomía las decisiones que les corresponden?		X		
8. ¿Se ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación , de tal manera que las personas se sienten bien informadas y notan que se valoran sus opiniones?		X		
9. ¿Se reconocen, se valoran y recompensan los esfuerzos que hacen las personas y los equipos por incorporar mejoras y por contribuir a conseguir los objetivos del Centro?	X			

Cuestionario de Autoevaluación de Centros Docentes

FORTALEZAS

- Personal cualificado y responsable, con media de edad joven.
- Potencial y deseo de mejora y creciente voluntad de implicación.
- Personal de reconocido prestigio, distinguido con premios tanto nacionales, como el Rey Pastor etc. como internacionales.
- Los alumnos de Becas y Laboratorios son altamente cualificados.
-
-
-

DEBILIDADES

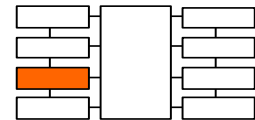
- Falta de implicación en algunos miembros del profesorado con los alumnos.
- Resultados de encuestas poco fiables. Las mismas están desacreditadas tanto para profesores como para alumnos.
- No hay instaurada cultura de reconocimiento mutuo, de los méritos y de las competencias.
- No hay sistemas de reconocimiento de la Gestión.
- Ausencia de recompensa al trabajo del PAS y reconocimiento público.
- Falta de formación ligada a la promoción.
- Falta de reconocimiento ligado a objetivos.
- Falta de formación del profesorado ligado a los nuevos retos de Bolonia, y de incentivos para ello.
- Falta de cursos específicos de formación, p. ej. de Idiomas, de metodologías de aprendizaje etc. ligadas a áreas de conocimiento.
- Falta de incentivos e involucración en los cursos de formación.
- Falta de motivación tanto en el PDI como en el PAS.
- No hay política de redistribución de recursos humanos en la Universidad atendiendo al ratio profesor/alumno.
- No están ligadas las decisiones de contratación del PDI a los objetivos del Centro

OPORTUNIDADES

- Existencia de una comisión de selección del PDI con baremos escritos.
- Nuevo modelo de financiación por objetivos.
-
-

AMENAZAS

- Posibilidades de promoción en el PDI ligadas al "currículum" sin valorar experiencias, habilidades, competencias etc.
- Criterios de selección alejados del objetivo que se pretende.
- El plan de formación de la UPM no tiene conexión con el desarrollo del trabajo y a realizar en algunos casos fuera de las horas de trabajo. Coexistiendo dos grupos, funcionarios y laborales.
- No existe una política de personal clara y definida y adecuada.
- Dificultades de movilidad a nivel nacional.
- Reconocimiento de las características específicas como flexibilidad horaria asociadas a la ubicación del Centro.
- Bajo nivel de retribuciones en comparación con empresas privadas.
-



El Centro utiliza de forma óptima todos sus recursos y las posibilidades de establecer alianzas.

3. RECURSOS Y ALIANZAS	D	C	B	A
10. ¿El Centro tiene un enfoque sistemático para garantizar que la asignación y la utilización de los recursos económicos responden a su política y estrategia y a los valores y criterios de calidad?		X		
11. ¿Se recopila información suficiente y de forma sistemática y fiable a fin de que el Centro la pueda utilizar para la toma de decisiones?		X		
12. ¿Se gestionan de forma óptima los medios materiales –espacios, equipos, materiales, nuevas tecnologías- y todo el capital intelectual, para mejorar los servicios que ofrece el Centro?		X		
13. Las relaciones exteriores ¿derivan, cuando es necesario, en alianzas con otras organizaciones, que ayudan a mejorar el servicio que se ofrece?		X		

Cuestionario de Autoevaluación de Centros Docentes

FORTALEZAS

- Se dispone de estructuras organizativas como p. ej. una comisión de infraestructuras, investigación, etc. que se ocuparán de una mayor racionalización de los recursos
- Suscribir acuerdos con ETSI de Industriales y Arquitectura Superior para realización de estudios e informes encaminados a redistribución de espacios y diseño de instalaciones eléctricas, climatización etc.
- Buen aprovechamiento de los recursos económicos, que son comparativamente menores que la media de otras escuelas Superiores de la UPM.
- Se están realizando trabajos de nueva Web con participación de PDI y alumnos
- Se colabora con otros Centros Universitarios del mundo

DEBILIDADES

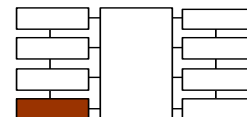
- Los edificios 1,2,3,4 no están diseñados para el desempeño de la función docente e investigadora, sino que fueron pensados para oficinas.
- Aislamiento geográfico, con respecto a otros centros Universitarios y vida urbana.
- Reducido número de alianzas con empresas.
- Falta de asignación de recursos en la biblioteca de la Facultad con instalaciones de biblioteca inadecuadas.
- Inadecuación de los espacios de aulas a las nuevas metodologías docentes.
- Inadecuación de los espacios de aulas de informática, biblioteca (luz ,evacuación, mobiliario), así como la cafetería

OPORTUNIDADES

- Ligar una parte de la financiación del Centro, a objetivos, planes de mejora etc. a través de contratos programa
- Concursos de la UPM ligados a financiar proyectos concretos.
- Gran repunte en la demanda de profesionales de Informática y colaborar con la Universidad.
- Predisposición de centros de enseñanza para colaborar con la Facultad de Informática
- Predisposición de los medios de comunicación a destacar eventos de la Facultad
- Dobles titulaciones interuniversitarias.

AMENAZAS

- No existe servicio por parte del Rectorado asesoramiento técnico, del diseño, seguimiento y mantenimiento de las obras a realizar
- Deficiente transporte público.
- Falta de una gerencia del "Campus". Incapacidad para disponer de personal que lleve asuntos de señalización acceso de vehículos
-



Se nota que los directivos del Centro están claramente implicados en el reto de la Calidad, entendida como mejora continua.

4. LIDERAZGO	D	C	B	A
14. ¿Se puede apreciar con claridad el compromiso personal de los directivos del Centro en el momento de definir y revisar las grandes líneas estratégicas y la cultura de la calidad, basada en la mejora continua?		X		
15. ¿Aseguran los directivos el buen funcionamiento de una estructura organizativa y un sistema de gestión de los procesos, que facilitan el trabajo de las personas y resultan eficaces para conseguir los resultados esperados?		X		
16. ¿Demuestran con su ejemplo , su comportamiento y sus acciones, que defienden y apoyan los valores del Centro, de tal manera que los refuerzan constantemente?		X		
17. Las relaciones de los directivos con las personas del Centro, ¿son positivas porque son fácilmente accesibles y se implican en el reconocimiento de los esfuerzos de personas y equipos?		X		
18. ¿Los directivos también se preocupan por las relaciones externas del Centro: se comunican con todos los agentes implicados y están abiertos a todo el sector y a organizaciones públicas y privadas del entorno?			X	

Cuestionario de Autoevaluación de Centros Docentes

FORTALEZAS

- El equipo directivo es accesible a todas las personas y a las instituciones y organizaciones del entorno.
- Apuesta por la calidad del equipo directivo, que se configura a través de la creación de un Adjunto de calidad.
- Equipo joven, bien preparado profesionalmente y posicionada en la facultad (Disminución del nivel de tensión entre distintos grupos en el centro desde las elecciones)
- Buena relación entre los responsables de los servicios y de éstos con la dirección.
- Decisión por parte del equipo de emprender y afrontar nuevos retos.

DEBILIDADES

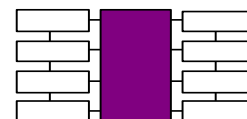
- La responsabilidad en la gestión implica mayor esfuerzo para el desarrollo profesional del individuo.
- Inexperiencia y falta de formación en la gestión.
- Existe cierta tendencia a funcionar con inercia.
- Resistencia a romper el *statu quo* de grupos y personas.
- La Cultura Institucional y de resistencia al cambio.
- Posible lastre por las estructuras de gestión obsoletas.
- Falta de profesionalización y formación en la gestión.
- Falta de comunicación entre la dirección y los responsables de los servicios para el diseño de la gestión.

OPORTUNIDADES

- Implicación en la Calidad del Rectorado UPM.
- Actuaciones de la ANECA y otras agencias de acreditación internacionales (ABET).
- Puesta en marcha del EEES.
- El Contrato Programa permite captar más recursos a partir de la consecución de objetivos basados en criterios de calidad.

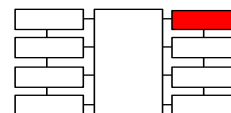
AMENAZAS

- La falta de definición del marco normativo impide tomar decisiones de futuro con respecto al EEES.
- Falta de cultura de calidad. Existe una interpretación errónea del término "calidad" por la falta de consecuencias de anteriores iniciativas.



El Centro tiene bien estructurada su actividad y sus principales procesos han sido analizados y mejorados.

5. PROCESOS	D	C	B	A
19. El programa formativo, ¿tiene definidos sus objetivos entre los que se encuentran los conocimientos y las capacidades que los alumnos deben tener al comenzar y concluir sus estudios?		X		
20. El plan de estudios , ¿es coherente con los objetivos del programa formativo y con los perfiles de ingreso y egreso ?	X			
21. La revisión y actualización , si procede, de contenidos ¿se realiza de manera regulada y sistemática?	X			
22. Los métodos y las técnicas utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje , ¿permiten la consecución de los objetivos del programa formativo?		X		
23. ¿Dispone el Centro de un Plan de Acción Tutorial que permita orientar al alumno a lo largo de la carrera (acceso, permanencia e inserción laboral)?		X		
24. ¿Existe un compromiso claro de mejora continua de los procesos de docencia, investigación y gestión , a partir del análisis de la información de los clientes, de los resultados conseguidos y de la comparación con otras organizaciones de referencia?	X			
25. ¿El Centro controla el grado de aplicación de las normas establecidas y tiene un método para valorar su eficacia?	X			
FORTALEZAS - Programa <i>Erasmus mundus</i> en marcha. - Programa de postgrado que se pondrá en marcha el próximo curso. - Proyecto <i>Mentor</i> para orientar al alumno de nuevo ingreso. - Profesorado formado en la misma titulación.				
DEBILIDADES - El Plan de Estudios no tiene especialidad. Diseñado en un entorno muy distinto y poco flexible. - Falta de coordinación entre los departamentos y entre el profesorado que imparte la titulación. - No están definidos los objetivos, ni el Perfil de Ingreso ni de Egreso. - El plan de estudio no está diseñado para acabarlo en el tiempo teórico. Esto influirá en futuros estudiantes a la hora de elegir carrera. - Elevado Índice de fracaso. - Sobredimensionamiento de los créditos por año. - Sobrecarga en las prácticas que además están poco valoradas. - Nivel de exámenes demasiado elevado comparado con lo enseñado en clase. - Poco control sobre docencia e investigación. - No funciona todo lo bien que deberían el programa de profesores-tutores. - Dificultad de adaptación del profesor a los objetivos del Plan de Estudios.				
OPORTUNIDADES - El EEES dará la oportunidad para adaptar la titulación a los objetivos y los perfiles de ingreso y egreso que se definan. - Sistema ECTS para valorar el trabajo del alumno. - Indicaciones de ANECA, Ministerio y Rectorado para el diseño del Nuevo Plan de Estudios.				
AMENAZAS - Rigidez en sistemas de matriculación - Existen lagunas y rigidez en la normativa para implantar cambios en el Plan de Estudios - El proceso de aprobación de títulos de postgrado del Ministerio no ha respetado la filosofía de trabajo del EEES y ha ido en contra a lo que es un proceso de calidad, restando credibilidad al proceso. - No existen actuaciones de recompensa a la mejora de la docencia.				



El Centro conoce las opiniones de sus clientes.

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	D	C	B	A
26. ¿El Centro mide periódicamente de forma sistemática y directa el grado de satisfacción de sus clientes, mediante encuestas o entrevistas ?		X		
27. ¿Los resultados de las encuestas o entrevistas presentan una tendencia positiva desde hace tres años como mínimo?	X			
28. ¿Se comparan los resultados de las encuestas o entrevistas con los de otras organizaciones y se puede demostrar que son parecidos o mejores?	X			
29. ¿El Centro dispone de un sistema de indicadores que le orienta respecto a los resultados de docencia e investigación, como, por ejemplo, el grado de respuesta a las distintas convocatorias, la participación, la demanda, el grado de fidelización, etc.?	X			
30. ¿Se realiza una evaluación periódica de la satisfacción de los clientes mediante estos indicadores de referencia?	X			
31. ¿Los resultados de estos indicadores presentan una tendencia positiva desde hace tres años como mínimo?	X			
32. ¿Se compara los resultados de estos indicadores con los de otras organizaciones y se puede demostrar que son parecidos o mejores?	X			
33. ¿El Centro fija unos estándares de referencia para determinar los objetivos que quiere alcanzar tanto en las encuestas como en los indicadores?	X			
34. ¿Existe un sistema de quejas y sugerencias , que los clientes utilizan habitualmente y que está bien gestionado por el Centro?	X			

Cuestionario de Autoevaluación de Centros Docentes

FORTALEZAS

- Las valoraciones obtenidas en las encuestas de evaluación de la docencia son elevadas
- Buenos resultados de investigación respecto a la media de la UPM
- Alto índice de colocación de los alumnos en empresas
- Existe una iniciativa de registros ex-alumnos

DEBILIDADES

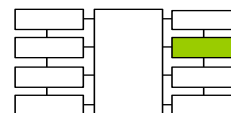
- La duración media de la carrera es muy elevada.
- Escasa credibilidad de las encuestas de valoración de la docencia por parte de los alumnos.
- Existe un sentimiento entre los alumnos de que el primer trabajo va a ser de un nivel poco cualificado.
- No existe un estudio de Inserción Laboral.
- No se conoce el sistema de transmisión de quejas por temor a represalias.
- Dificultad en la obtención de datos.
- La tasa de fracaso por las normas de permanencia y la de abandono son superiores al resto de la UPM.
- Falta de implicación de los alumnos en la UPM. (Fama)
- Elevado número de alumnos que finalizan la carrera y no realizan el Proyecto Fin de Carrera.
- Falta de interés en conocer lo que el cliente opina, por si no es de nuestro agrado.
- No existen encuestas de satisfacción de servicios

OPORTUNIDADES

- Existe un sistema de indicadores de docencia e investigación (Informe Rectorado y Decanato).
- Iniciativas desde Rectorado de Evaluación de Servicios.
- Existencia de la posibilidad de obtener certificaciones de calidad para los servicios propios del centro y para el centro como tal.
- Aumento de alumnos extranjeros en el máster

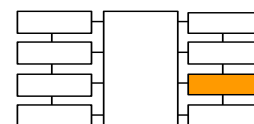
AMENAZAS

- Ausencia de un colegio profesional que estudie el mercado.
- El mercado laboral no valora el Proyecto de Fin de Carrera.
- Elevado coste (recursos, tiempo, etc.) de realización de encuestas.
- Menor demanda de alumnos y mayor oferta en otras universidades.



El Centro conoce las opiniones de sus trabajadores.

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	D	C	B	A
35. ¿El Centro mide periódicamente, de forma sistemática y directa mediante encuestas o entrevistas la percepción de las personas, sobre el clima laboral, el entorno de trabajo, las perspectivas de carrera, la comunicación, el estilo de dirección, el reconocimiento, las oportunidades de formación, la participación, etc.?	X			
36. ¿El Centro dispone de un sistema de indicadores que le orienta respecto al grado de satisfacción y de motivación de las personas, como el absentismo, los retrasos, las bajas por enfermedad, la participación en programas de mejora, el número de sugerencias, etc.?	X			
37. ¿Los resultados de las encuestas o entrevistas y los de los indicadores presentan una tendencia positiva desde hace tres años como mínimo?	X			
38. ¿Se compara los resultados de las encuestas o entrevistas con los de otras organizaciones y se puede demostrar que son parecidos o mejores?	X			
39. ¿Los resultados son conocidos por las personas y se puede apreciar que los directivos actúan en consecuencia?	X			
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La accesibilidad e interés del Equipo Directivo ofrece la posibilidad de conocer la satisfacción de las personas (por ejemplo en relación a la flexibilidad de horarios) - Tradición de evaluación informal del Centro. - Comisión de PDI contratado laboral que aporta información y un canal de comunicación para aquellas personas que se encuentran en esa situación 				
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de motivación debida a la inmovilidad en la carrera profesional del PAS. - Desequilibrio en la carga docente de los profesores. No existen medidas estandarizadas de la misma. - No existen medidas de satisfacción del personal académico. 				
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debería elaborarse y aprobarse desde Rectorado una política de carga docente, investigadora y de gestión. 				
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existe capacidad de maniobra de la dirección para resolver insatisfacciones del personal. - El sistema de contratación de PDI y PAS que deja fuera en la toma de decisiones al centro. - No reside en la dirección del centro la jefatura del PAS - Falta de libertad del centro para determinar qué plazas se estabilizan y para atender las demandas del profesorado con título de doctor de ser funcionario. - Indefinición de que va a pasar con las figuras del PDI con la reforma de la LOU 				



El Centro conoce las opiniones de la sociedad que le rodea.

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	D	C	B	A
40. ¿El Centro tiene un programa activo y organizado de relaciones con los agentes sociales , como los medios de comunicación, las instituciones, asociaciones, plataformas diversas, etc. para conseguir una presencia clara y decisiva en la sociedad?		X		
41. ¿Se conocen los resultados de estas actividades mediante encuestas o entrevistas y un sistema de indicadores ?	X			
42. ¿Los resultados de las encuestas o entrevistas y de los indicadores presentan una tendencia positiva desde hace tres años como mínimo?	X			
FORTALEZAS - Esfuerzo en la elaboración de notas de prensa, jornadas de puertas abiertas - Prestigio de la facultad - Premios de profesorado - Implicación del equipo directivo para dar a conocer el centro				
DEBILIDADES - Falta de cultura de marketing, promoción y formación para dar a conocer nuestras fortalezas.				
OPORTUNIDADES - Entrevista con el mundo. - Serie de televisión sobre las titulaciones de la UPM en la tve2. - Comunicación fluida con el Gabinete de Prensa de la UPM - Revista UPM. - Museo histórico de la informática. - Existe interés en la sociedad acerca de las actuaciones de la UPM. - Impacto positivo en los medios de comunicación. - Futuro parque empresarial que dará relevancia social al campus.				
AMENAZAS - Poco conocimiento de la ubicación del campus. - Desconocimiento e infravaloración en la sociedad de la profesión del Ingeniero en Informática.				



El Centro consigue los resultados que se ha propuesto y éstos mejoran continuamente.

9. RESULTADOS GLOBALES	D	C	B	A
43. ¿Se mide con regularidad suficiente la eficacia de los procesos de docencia e investigación del Centro, controlando los resultados mediante un sistema de indicadores?	X			
44. ¿Estos resultados de eficacia presentan una tendencia positiva desde hace tres años como mínimo?	X			
45. ¿Se compara los resultados de eficacia con los de otras organizaciones de referencia y se puede demostrar que son parecidos o mejores?	X			
46. ¿Se ha establecido un sistema de indicadores que determina la eficiencia de los procesos clave del Centro, relacionando los resultados obtenidos con los recursos utilizados?	X			
47. ¿Estos resultados de eficiencia presentan una tendencia positiva desde hace tres años como mínimo?	X			
48. ¿Se compara estos resultados de eficiencia con los de otras organizaciones de referencia y se puede demostrar que son parecidos o mejores?	X			
49. ¿Se ha establecido un sistema de indicadores que determina la eficacia y la eficiencia de los procesos de soporte ?	X			
50. ¿Los resultados de estos indicadores siguen una tendencia positiva desde hace tres años como mínimo y se puede demostrar que son parecidos o mejores que los de otras organizaciones de referencia?	X			
FORTALEZAS - Tenemos la mejor plantilla de profesorado de toda las "Informáticas" de España - Los resultados de investigación son superiores a la media de la UPM - Tenemos la impresión de que formamos buenos profesionales				
DEBILIDADES - No tenemos sistemas de medición del rendimiento de los procesos de docencia. No existen sistemas de seguimiento de la inserción laboral - Duración media de los estudios muy elevada - El plan de estudios es más largo que en la competencia - El número de tesis leídas es inferior a la media de la UPM				
OPORTUNIDADES - Los nuevos planes de estudio - El nuevo modelo de financiación - Sistemas de indicadores facilitados por el Rectorado de la UPM - Nuevo Sistema de información				
AMENAZAS - Excesiva burocracia que desaniman a la investigación - Es el centro de la UPM con mayor competencia - Decae en todo el mundo la demanda de estudios en Informática - Tasa de natalidad decrece - Dificultad para conseguir datos de Rectorado				

ACLARACIONES SOBRE ALGUNAS PALABRAS

- **Alianzas.** Acuerdos con otras organizaciones para asumir proyectos conjuntos en los cuales ambas partes pueden salir ganando.
- **Calidad.** Criterios y valores de calidad. Enfoque al cliente, participación de las personas, mejora continua de los procesos, comunicación, comparación con otras organizaciones, reconocimiento de los esfuerzos de las personas, trabajo en equipo, toma de decisiones en base a información.
- **Calidad total.** Aplicación de los criterios y valores de calidad a todos los aspectos del Centro.
- **Clientes.** Aquellos para los cuales trabaja el Centro. Los que reciben (clientes externos actuales) o pueden recibir (clientes externos potenciales) sus servicios. Los Clientes pueden ser, en función del servicio considerado, los estudiantes, sus familias, las empresas y las organizaciones que los contratan.
- **Clientes internos.** Las personas del Centro hacen constantemente de clientes y de proveedores unos de otros.
- **Comunicación.** Puesta en común de la información que tienen “los de arriba” y “los de abajo”. Es más intercambio que transmisión de información.
- **Directivos.** Todos aquellos que tienen responsabilidades de dirección, es decir que toman decisiones estratégicas y se preocupan de realizarlas. No son únicamente los de la cúpula directiva.
- **Evaluación.** Revisión de las actividades o de los resultados de los procesos, identificando los puntos fuertes y los débiles para poder mejorar.
- **Gestión.** Conjunto de previsiones y acciones en la actividad de las personas y de los equipos para conseguir los resultados deseados.
- **Liderazgo.** Actitud y rol que han de jugar los buenos directivos: dando ejemplo de coherencia en sus acciones y en su comportamiento.
- **Mejora continua.** Enfoque que hace posible conseguir constantemente una mejor gestión de los procesos y, por lo tanto, mejores resultados.
- **Personas.** Aquellos que trabajan en el Centro, tanto si reciben retribución dineraria, como si lo hacen como voluntarios.
- **Política y estrategia.** Política: Definición de las grandes líneas del Centro, que responden a su ideario y a los estatutos fundacionales. Estrategia: manera de conseguir los objetivos propuestos.
- **Procesos.** Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman los objetivos previstos en resultados concretos.
- **Procesos clave.** Los que repercuten significativamente en los resultados más críticos del Centro. Normalmente son los vinculados a los clientes externos.
- **Procesos de soporte.** Los que ayudan a conseguir buenos resultados en los procesos clave. Normalmente son los vinculados a los clientes internos.