

# **PLAN ANUAL DE CALIDAD 2017**

## **ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**

**Fecha de elaboración: noviembre de 2016**

**Fecha de revisión: 12 de diciembre de 2016**

**Fecha de aprobación (J.E.): 16 de diciembre de 2016**

**Fecha de seguimiento: ....**



Fecha de elaboración:  
11/16

Fecha de revisión:  
12/12/16

Fecha de aprobación:  
16/12/16

## INDICE

### 1.- INTRODUCCIÓN

### 2.- ESTADO DE IMPLANTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGIC 2.0

### 3.- REVISIÓN DOCUMENTACIÓN DEL SGIC 2.0

### 4.- CUADRO DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2017

### 5.- ESTADO DE REALIZACIÓN

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2017</b>		<b>Código: PAC 2017</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 11/16	<b>Fecha de revisión:</b> 12/12/16	<b>Fecha de aprobación:</b> 16/12/16

## 1.- INTRODUCCIÓN

En este documento se establece el Plan Anual de Calidad (PAC) de 2017 de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Informáticos (ETSI INF.) de la UPM.

El objeto de este plan es incorporar los objetivos y las correspondientes actuaciones de mejora, identificadas a partir del análisis de los resultados de los procesos del SGIC.

El PAC se hace por curso natural y no por curso académico como se ha venido haciendo hasta ahora. Las razones por las que se ha tomado esta decisión son:

- Imposibilidad de aprobar el PAC cuando empieza el curso
- Problemas en la recogida de datos de los indicadores, en muchos procesos no se dispone de ellos hasta finales de año
- Queja de algunos servicios en la preparación de estos datos cuando es en esa época es cuando más trabajo tienen

El PAC 2017 se elabora con las propuestas de mejora que los responsables de algunos procesos han establecido, las actuaciones pendientes del curso pasado que son factibles llevar a cabo y las nuevas propuestas establecidas a raíz del análisis de los resultados de los indicadores del cuadro de mando. Dicho plan responde también al cumplimiento de los Objetivos de Calidad expresados en el Manual de Calidad y está alineado con la Política de Calidad de la Escuela.

## 2.- ESTADO DE IMPLANTACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SGIC 2.0

La implantación de los procesos del SGIC 2.0 ha sido progresiva, algunos ya estaban implantados cuando se definió el SGIC y otros empezaron a implantarse con

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2017</b>		<b>Código: PAC 2017</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 11/16	<b>Fecha de revisión:</b> 12/12/16	<b>Fecha de aprobación:</b> 16/12/16

posterioridad. En la actualidad, todos los procesos están implantados en su totalidad salvo algunos de ellos que lo están en parte. Los procesos en estado de implantación son:

- PR/ES/003 Seguimiento de Títulos Oficiales. Falta el informe de titulación.
- PR/ES/004 Publicación de la Información. No está publicada toda información requerida.
- PR/CL/006 Orientación e Inserción Laboral. Implantado pero pendiente el seguimiento de egresados.
- PR/SO/001 Gestión de PDI. Falta la parte de resultados con la evaluación de cobertura.
- PR/SO/002 Gestión de PAS. Falta la parte de resultados con la evaluación de cobertura.
- PR/SO/003 Gestión de Servicios. Implantado en parte, falta un informe más exhaustivo de los resultados y su publicación.
- PR/SO/004 Gestión de Recursos Materiales. Implantado en parte, falta incorporar la parte de mantenimiento de equipos.
- PR/SO/007 DOCENTIA – UPM. Implantado en parte, falta la certificación por parte de la Fundación Madri+d.
- PR/SO/008 Sistema de encuestación UPM. Falta la realización de encuestas a empleadores.

### 3.- REVISIÓN DOCUMENTACIÓN DEL SGIC 2.0

Los procesos objeto de revisión en este plan son los siguientes:

#### PROCESOS ESTRATÉGICOS:

Proceso de elaboración y revisión del Plan Anual de Calidad (PR/ES/001)

Proceso de gestión de títulos (PR/ES/002)

#### PROCESOS CLAVE:

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2017</b>		<b>Código: PAC 2017</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 11/16	<b>Fecha de revisión:</b> 12/12/16	<b>Fecha de aprobación:</b> 16/12/16

Proceso de coordinación de las enseñanzas (PR/CL/001)

Proceso de acciones de orientación y apoyo al estudiante (PR/CL/002)

Proceso de prácticas externas (PR/CL/003)

Proceso de movilidad OUT (PR/CL/004)

Proceso de movilidad IN (PR/CL/005)

Proceso de orientación e inserción laboral (PR/CL/006)

Proceso de selección y admisión de estudiantes (PR/CL/007)

Proceso de gestión del PDI (PR/SO/001)

Proceso de gestión de recursos materiales (PR/SO/004)

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2017</b>		<b>Código: PAC 2017</b>
Fecha de elaboración: 11/16	Fecha de revisión: 12/12/16	Fecha de aprobación: 16/12/16

#### 4.- CUADRO DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2017

##### PLAN ANUAL DE CALIDAD DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS – 2017

OBJETIVOS		ACTIVIDADES							
COD.	DESCRIPCION	COD.	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS	INDICADOR	PROCESO RELACIONADO	% de Ejecución
OB1	REDUCIR ABANDONO Y MEJORAR RENDIMIENTO	OB1-Act1	Racionalización de tramos de evaluación de los grados	SOAJE	sep.2015 - dic.2017	Personal centro	% incremento en tasa de éxito medio de los dos grados	PR/ES/003	80
		OB1-Act2	Reunirse con responsables implicados para realizar un estudio, tomar medidas y mejorar los resultados de las siguientes asignaturas: - Arquitectura de Computadores - Estructura de Computadores - Fundamentos Físicos de la Informática - Programación I - Redes de Computadores	SOAJE	sep.2015 - dic.2017	Alumnos y Personal centro	% incremento en tasa de éxito medio de cada una de las 5 asignaturas y % reducción en tasa de abandono de cada una de las 5 asignaturas	PR/ES/003	20

OB2	CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES	OB2-Act1	Realizar un video promocional	SAyEU	sep.2014 - dic.2017	Personal centro	¿Se ha realizado?	PR/SO/004	10
		OB2-Act2	Mejorar la página web para nuevos alumnos	SAyEU	sep.2014 - marz.2017	Personal centro		PR/SO/004	90
		OB2-Act3	Realizar talleres en el museo de informática del centro (en 2017 se implantará el proyecto piloto y en 2018 ya se hará de forma sistemática)	SAyEU	sep.2014 - dic.2018	Personal centro	Nº de talleres realizados	PR/CL/007	20
OB3	CAPTAR ESTUDIANTES PARA REALIZAR MOVILIDAD OUT	OB3-Act1	Inclusión en video promocional del centro	SRRII	sep.2014 - dic.2017	Personal del centro y herramienta informática	¿Se ha realizado?	PR/CL/004	0
OB4	CAPTAR ESTUDIANTES PARA REALIZAR MOVILIDAD IN Y MEJORAR SU INSTANCIA	OB4-Act1	Implantar encuesta de satisfacción	OI	sep.2014 - dic.2017	Personal del centro y herramienta informática	¿Se ha realizado?	PR/CL/005	10
OB5	MEJORAR INFRAESTRUCTURAS	OB5-Act2	Realizar inventario y limpieza de almacén del Museo Informático	SPE	sep.2015 - dic.2020	Responsable del museo y becario	¿Se ha realizado?	PR/SO/004	5

OB6	MEJORAR SERVICIO DE TRANSPORTE DEL CAMPUS	OB6-Act1	Reuniones con el consorcio de transportes para mejorar el transporte público del campus	Dirección	sep.2014 - dic.2017	Personal UPM y consorcio de transportes	Lineas nuevas de transporte	PR/SO/004	0
OB7	REDISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS	OB7-Act4	Redistribuir espacios para laboratorios de investigación	SPE	sep.2013 - dic. 2017	Personal del centro	¿Se ha realizado?	PR/SO/004	93,3 (14/15)
OB8	INCREMENTAR ESPACIOS	OB8-Act1	Crear 1 aula para enseñanza	SPE	sep.2014 - dic. 2017	Empresa externa	¿Se ha creado?	PR/SO/004	0
		OB8-Act2	Crear espacios para exposiciones educativas en zonas públicas del edificio 1	SPE	sep.2015 - dic. 2017	Empresa externa	¿Se ha creado?	PR/SO/004	10
OB9	REALIZAR SEGUIMIENTO DE EGRESADOS	OB9-Act1	Establecer redes sociales de contacto entre antiguos alumnos del centro	SAYEU	sep.2013 - dic. 2017	Redes sociales del centro	Nº de contactos de redes sociales	PR/CL/006	30
		OB9-Act2	Realizar estudios de inserción laboral de egresados en el centro	SAYEU	sep.2013 - dic. 2017	Personal centro y herramientas informáticas	Nº de estudios realizados	PR/CL/006	0
OB10	MODIFICACIONES PROCESOS DEL SGIC	OB10-Act1	PR/ES/001 PAC, Incluir una nueva evidencia de priorización de las acciones de mejoras del plan y modificar la temporalidad de los indicadores del plan	C. Calidad	2017	Responsable UTC	% procesos modificados sobre el total de procesos del SGIC	PR/ES/001	

		OB10-Act2	PR/ES/002 Gestión de Títulos. Modificar la terminología del proceso, crear subproceso de seguimiento de títulos y modificar indicadores.	C. Calidad	2017	Responsable UTC		PR/ES/002	
		OB10-Act3	PR/CL/001 Coordinación de las Enseñanzas. Modificar redacción de indicadores por tomarse de fuentes distintas	C. Calidad	2017	Responsable UTC		PR/CL/001	
		OB10-Act4	PR/CL/002 Acciones de Orientación y Apoyo al Estudiante. Modificar el contenido del informe final de encuestas.	C. Calidad	2017	Responsable UTC		PR/CL/002	
		OB10-Act5	PR/CL/003 Prácticas Externas. Modificar responsable del proceso, indicadores y flujo del proceso	C. Calidad	2017	Responsable UTC		PR/CL/003	
		OB10-Act6	PR/CL/004 Movilidad OUT. Modificar responsable del proceso, indicadores y flujo del proceso	C. Calidad	2017	Responsable UTC		PR/CL/004	
		OB10-Act7	PR/CL/005 Movilidad IN	C. Calidad	2017	Responsable UTC		PR/CL/005	
		OB10-Act8	PR/CL/006 Orientación e Inserción Laboral. Modificar responsable del proceso, extender las acciones de orientación laboral hacia el ámbito internacional y visitas a empresas	C. Calidad	2017	Responsable UTC		PR/CL/006	
		OB10-Act9	PR/CL/007 Selección y Admisión de Estudiantes. Incluir un subproceso de captación de estudiantes,	C. Calidad	2017	Responsable UTC		PR/CL/007	
		OB10-Act10	PR/SO/001 Gestión del PDI. Modificar indicadores	C. Calidad	2017	Responsable UTC		PR/SO/001	
		OB10-Act11	PR/SO/004 Gestión de recursos material. Incluir subproceso del Centro de Cálculo	C. Calidad	2017	Responsable UTC		PR/SO/004	

OB11	MEJORAR VISIBILIDAD DEL CENTRO	OB11-Act1	Cambio tanto el diseño como los contenidos de la web de la escuela	SaYEU	sep.2015 - dic.2018	Personal del centro y herramienta informática	¿Se ha realizado?	PR/ES/004	0
OB12	MEJORAR SERVICIOS INFORMÁTICOS	OB12-Act1	Virtualización de escritorios para PAS (Administradora Cetro, Gestión Personal; 2 puestos en Dirección; OREX; CP; UTC) el resto de servicios otros cursos	C. Calc.	sep.2014 - dic.2018	Personal del centro	Nº de escritorios virtualizados	PR/SO/004	10
		OB12-Act2	Mejorar el servicio de red de la Escuela	C. Calc.	sep.2014-dic.2017	Personal del centro	Incremento en la velocidad de la red troncal	PR/SO/004	60
OB13	ACREDITACIONES Y CERTIFICACIONES	OB13-Act1	Certificación de la implantación del SGIC	Dirección	sep.2014 - dic.2017	Personal de la UPM y herramienta informática	¿Se ha conseguido?	PR/ES/001	20
		OB13-Act2	Renovación Acreditación MUII	Dirección	2017	Personal de la UPM y herramienta informática	¿Se ha conseguido?	PR/ES/002	
		OB13-Act5	Acredita plus del GMI	Responsable del título	jul.2015-dic.2017	Personal de la UPM y herramienta informática	¿Se ha conseguido?	PR/ES/002	80
		OB13-Act6	Acredita del GII		sep.2015-sept.2017	Personal de la UPM y herramienta informática	¿Se ha conseguido?		60
OB14	MEJORAR EFICIENCIA ENERGÉTICA	OB14-Act1	Instalar más analizadores de luz en laboratorios y racks de investigación	SA	sep.2014-dic.2017	Empresa externa	% de incremento del consumo eléctrico en investigación	PR/SO/04	0

		OB14-Act2	Cambio de calderas de gasóleo a gas natural	SA	sep.2014-dic.2017	Empresa externa	Ahorro en costes de calefacción	PR/SO/04	80
		OB14-Act3	Unificación de salas técnicas	SA	sep.2014-dic.2020	Empresa externa y personal del centro	Reducción del consumo eléctrico en salas técnicas	PR/SO/04	0
OB15	MEJORAR SEGURIDAD	OB15-Act1	Cambiar la política de llaves y de cerraduras	SA	sep.2014-dic.2017	Empresa externa	nº de cerraduras cambiadas	PR/SO/04	58,3 (28/48)
OB16	Potenciar la utilización de los resultados de las encuestas a alumnos para la mejora de la calidad	OB16-Act1	Comenzar a elaborar un informe específico destinado a los coordinadores de asignaturas	SCID	ene 2017 - dic 2017	Unidad Técnica de Calidad, y Centro de Cálculo	¿Se ha realizado?	PR/ES/003	
		OB16-Act2	Comenzar a tipificar las observaciones realizadas por los alumnos en categorías útiles para la mejora	SCID	ene 2017 - dic 2017	Unidad Técnica de Calidad, Personal que codifica las observaciones	¿Se ha realizado?	PR/ES/003	
		OB16-Act3	Comenzar a presentar un resumen de los resultados de las encuestas en las reuniones de las Comisiones Académicas y promover la reflexión acerca de ellas	SCID	ene 2017 - dic 2017	SCID, Comisiones académicas	¿Se ha realizado?, número de reuniones de las CAs en que se presentan resultados	PR/ES/003	

		OB16-Act4	Diseñar y poner en marcha un mecanismo que permita reflexionar acerca de los resultados de las encuestas en los informes generados en el proceso de seguimiento de la docencia, de forma que sean una fuente de posibilidades de mejora	SCID	ene 2017 - dic 2017	Unidad Técnica de Calidad, Coordinadores	¿Se ha realizado?, % de informes generados que incluyen reflexiones sobre las encuestas	PR/ES/003	
--	--	-----------	---	------	---------------------	--	---	-----------	--

OB17	POTENCIAR LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA COMO BASE PARA LA INTEGRACIÓN DE ALUMNOS	OB17-Act1	Crear un newsletter o blog quincenal que recoja información sobre actividades culturales en el ámbito universitario	SAyEU	dic.2016 - diciembre-2017	Personal centro y herramientas informáticas	Analíticas del blog y las RRSS	PR/ES/003	
		OB17-Act2	Identificar intereses socioculturales de los alumnos de nuevo ingreso a través de su presencia en redes sociales	SAyEU	dic.2016 - diciembre-2017	Personal centro	Casos identificados (%)	PR/ES/003	
OB18	REDUCIR EL ABANDONO EN LOS ALUMNOS DE NUEVO INGRESO A PARTIR DE LA INTEGRACIÓN	OB18-Act1	Fundir las diferentes acciones de integración (Proyecto de Inicio, Mentoría, Tutoría Curricular, Actividades de Extensión Universitaria...) en una acción conjunta	SAyEU	dic.2016 - diciembre-2017	Personal centro	Incremento de las participación en las actividades de integración (%)	PR/ES/003	
		OB18-Act2	Explorar nuevas redes sociales como Instagram, Snapchat, Telegram...	SAyEU	dic.2016 - diciembre-2017	Personal centro y herramientas informáticas	Nº de seguidores en las RRSS	PR/ES/003	

OB19	Potenciar la generación de oportunidades de mejora por parte de toda la comunidad educativa	OB19-Act1	Comenzar a recoger y analizar sistemáticamente las propuestas de mejora que se canalizan a través de los informes de asignatura y de semestre, posibilitando la inclusión de las más prioritarias en el Plan Anual de Calidad	SCID	ene 2017 - dic 2018	Personal centro	¿Se ha realizado?, Número de actividades incorporadas al PAC que provienen de los informes de seguimiento	PR/ES/001 y PR/ES/003	
		OB19-Act2	Diseñar y poner en marcha un mecanismo que permita recoger y analizar sistemáticamente las quejas y sugerencias que llegan a través de diferentes vías y generar propuestas de mejora a partir de ellas	SCID	ene 2017 - dic 2018	Personal centro	¿Se ha realizado?, Número de actividades incorporadas al PAC que provienen del proceso de quejas y sugerencias	PR/SO/006	
OB20	Institucionalizar el proceso de valoración y evaluación de ABET student outcomes en el Grado en Ingeniería Informática	OB20-Act1	Finalizar el diseño del proceso de valoración y evaluación, en colaboración con el Vicerrectorado de Calidad	SCID	ene 2017 - dic 2017	SCID, Vicerrectorado de Calidad	¿Se ha realizado?	PR/ES/002	
		OB20-Act2	Elaborar y presentar un informe a la comisión ABET	SCID	ene 2017 - jul 2017	SCID, Vicerrectorado de Calidad	¿Se ha realizado?	PR/ES/002	

Nota: Las filas sombreadas en azul son las nuevas acciones de mejora del PAC 2017 que los responsables de procesos o la Dirección del Centro han establecidos.

El resto de las filas corresponden a las propuestas de mejora de los planes anteriores que no se llevaron a cabo.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2017</b>		<b>Código: PAC 2017</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 11/2016	<b>Fecha de revisión:</b> 02/12/16	<b>Fecha de aprobación:</b> 16/12/16

## 5. ESTADO DE REALIZACIÓN

El Plan Anual de Calidad se irá revisando a lo largo del curso académico.

Situación a fecha de ----

Objetivos: 20 - Total actividades: 48

Actividades realizadas: ... (...%)

Actividades en desarrollo: ..... (.....%)

Actividades no realizadas: ... (.....%)