

# **PLAN ANUAL DE CALIDAD 2018**

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

**Fecha de elaboración:** 19 de diciembre de 2017  
**Fecha de aprobación (J.E.):** 6 de febrero de 2018



Fecha de elaboración:  
19/12/2017

Fecha de aprobación:  
6 de febrero de 2018

Fecha de revisión:

## INDICE

### 1.- INTRODUCCIÓN

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

### 3.- ESTADO DE ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL SGIC 2.0

### 4.- REVISIÓN DOCUMENTACIÓN DEL SGIC 2.0

### 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 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

## 1.- INTRODUCCIÓN

En este documento se establece el Plan Anual de Calidad (PAC) de 2018 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 (Cuadro de Mando). Por otra parte, también se hace un análisis del estado de implantación del sistema y de la revisión de la documentación.

El PAC 2018 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 realizadas por la dirección, los responsables de titulaciones y de servicios, así como las acciones de mejora establecidas a raíz de las recomendaciones realizadas en los informes de las acreditaciones de los títulos o bien por auditorías del SGIC. 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.

La aprobación del borrador de este plan se hace en la Comisión de Calidad, en la sesión del 19 de diciembre.

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

## 2.- CUADRO DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018

ORIGEN/NECESIDAD	COD.	OBJETIVOS	COD.	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA	INDICADOR	ESTÁNDAR
<b>AREA DE INVESTIGACIÓN</b>								
Disponer de recursos para llevar a cabo trabajos de investigación	INV-OB1	Mejorar recursos para investigación	INV-OB1-Act1	Crear programa de ayudas a la investigación	SIID	2018	nº programas de ayudas	3
<b>AREA DE TITULACIONES</b>								
Los títulos de Grado en Ingeniería Informática y de Grado en Matemáticas Informáticas tienen una tasa de egresados muy baja, porque los alumnos acumulan varios años de retraso para terminar su carrera. Por otro lado la tasa de abandono es relativamente alta, especialmente en los primeros cursos.	GII-OB1	Reducir abandono y mejorar rendimiento en Grados	GII-OB1-Act1	Realizar un análisis sobre el % de incremento en tasa de éxito y % de reducción en tasa de abandono de cada una de las 5 asignaturas del PAC 2017 (Arquitectura de computadores, Estructura de computadores, Fundamentos Físicos de la Informática, Programación I y Redes de Computadores)	SOAJE	2018	¿Se ha realizado?	si



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

			GII-OB1-Act2	Reunirse con responsables implicados para realizar un estudio, tomar medidas y mejorar los resultados de las asignaturas del GII con tasas de rendimiento menor al 50%	SOAJE	2018	¿Se ha realizado?	si
			OB1-Act3	Organizar un grupo de trabajo para identificar mejoras en las asignaturas de programación	SOAJE	enero 2018 - diciembre 2018	Informe con propuesta de mejoras en las asignaturas de programación, se ha realizado?	sí
Se han detectado problemas de funcionamiento en las asignaturas optativas del Grado de Ingeniería Informática. Por un lado, la oferta en su conjunto no parece atractiva para los alumnos, con grandes desequilibrios en la demanda. Por otro lado, hay asignaturas con tasas académicas muy bajas que están perjudicando a la titulación.	GII-OB2	Mejorar oferta optatividad Grado Ingeniería Informática	GII-OB2-Act1	Modificar la memoria del título para suprimir las restricciones sobre la oferta de optatividad por departamentos. Se realizará junto con OB3-Act1	SOAJE CA GII COA Junta de Centro	enero 2018 - diciembre 2018	Memoria modificada (sí/no)	si
			GII-OB2-Act2	Hacer un seguimiento de la optatividad del curso para determinar problemas	SOAJE Comisión de Itinerario Curricular	enero 2018 - diciembre 2018	¿Se ha realizado el informe con problemas de optatividad del grado?	si



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

			GII-OB2 - Act3	Definir proceso de seguimiento y actualización de asignaturas optativas	SOAJE Comisión de Itinerario Curricular	enero 2018 - diciembre 2018	¿Se ha realizado el informe con proceso de seguimiento y actualización de asignaturas optativas?	si
La forma de impartir las titulaciones está evolucionando tanto por mejoras propuestas desde los distintos estamentos, como por ajustes necesarios de acuerdo con la realidad de matrícula de las titulaciones.	GII-OB3	Actualizar memorias de título para reflejar mejoras y cambios en su implantación	GII-OB3 - Act1	Modificar la memoria del título de Grado en Ingeniería Informática para suprimir doble semestralidad de dos asignaturas de 4º curso, para contemplar la posibilidad de docencia en inglés. Se realizará junto con OB2-Act1	SOAJE CA GII COA Junta de Centro	enero 2018 - diciembre 2018	Memoria modificada (sí/no)	si
En la gestión de la matrícula se han detectado problemas que ocasionan un gran número de solicitudes de cambio de turno y de grupo.	GII-OB4	Mejorar funcionamiento de procesos académicos relacionados con matrícula	GII-OB5- Act1	Modificar la oferta de turnos mañana-tarde en los títulos de grado	SOAJECO A	enero 2018 - diciembre 2018	% decremento solicitudes de cambio de turno en curso 2018/19	80%

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

			GII-OB5-Act2	Definir una política de centro para unificar el número de grupos y sus cupos en los títulos de grado	SOAJE	enero 2018 - diciembre 2018	% decremento solicitudes de cambio de grupo en curso 2018/19	10%
La forma de impartir las titulaciones está evolucionando tanto por mejoras propuestas desde los distintos estamentos, como por ajustes necesarios de acuerdo con la realidad de matrícula de las titulaciones.	MUII-OB1	Actualizar memorias de título para reflejar mejoras y cambios en su implantación	MUII-OB1-Act1	Modificar la memoria del título del Máster Universitario en Ingeniería Informática para permitir la formación dual (realizada en cooperación con empresas). Se realizará junto con OB2-Act1	SOAJE CA GII COA Junta de Centro	enero 2018 - diciembre 2018	Memoria modificada (sí/no)	si
Las titulaciones deben renovar su acreditación cada cierto tiempo. En ese proceso de renovación las agencias de evaluación realizan recomendaciones o prescripciones, que hay que aplicar.	MUII-OB2	Actualizar memorias de título como consecuencia de procesos de acreditación	MUII-OB2-Act1	Modificar la memoria del título del Máster Universitario en Ingeniería Informática de acuerdo con las recomendaciones recibidas. Se realizará junto con OB1-Act1	SOAJE CA GII COA Junta de Centro	enero 2018 - diciembre 2018	Memoria modificada (sí/no)	si



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE  
INGENIEROS INFORMÁTICOS



PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018

Código: PAC 2018

Fecha de elaboración:  
19/12/2017

Fecha de aprobación:  
6 de febrero de 2018

Fecha de revisión:

Recomendación realizada en el informe de la obtención del sello Euro-Inf (criterio 7. Indicadores de satisfacción y rendimiento). Se observa que en los alumnos de primer curso influyen factores externos a la asignatura: desencanto con la titulación elegida, lejanía del centro, etc. La realización casi semanal de pruebas de evaluación y entregas de prácticas a las que están sometidos los alumnos de evaluación continua hacen que estos se centren en la realización de las pruebas ausentándose de las clases presenciales y abandonando progresivamente la asignatura.	GMI-OB1	Mejora tasa de rendimiento.	GMI-OB1-Act1	Racionalización de los procesos de evaluación del grado. Reunirse con responsables implicados para realizar estudios, tomar medidas y mejorar los resultados de las asignaturas del GMI con tasas de rendimiento menor al 50%	CH	2018	incremento en tasa de rendimiento	5%
Propuesta de mejora en los informes de semestre	GMI-OB2	Mejorar la asimilación de conceptos fundamentales de la asignatura Cálculo II	GMI-OB2-Act1	Realización frecuentes de tutorías grupales	Profesores asignatura	2018	¿Se ha conseguido?	sí



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE  
INGENIEROS INFORMÁTICOS



PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018

Código: PAC 2018

Fecha de elaboración:  
19/12/2017

Fecha de aprobación:  
6 de febrero de 2018

Fecha de revisión:

Propuesta de mejora en los informes de semestre	GMI-OB3	Documentación de apoyo en la asignatura "Lenguajes formales, autómatas y computabilidad"	GMI-OB3-Act1	Elaboración e incorporación a Moodle de dicha documentación	Profesores asignatura	2018	¿Se ha conseguido?	sí
Baja asistencia a clase, que parece ir en decremento	GMI-OB4	Incrementar la asistencia a clase, al haberse observado que los resultados de los que asisten regularmente a clase son mejores	GMI-OB4-Act1	Incentivar la participación en las clases y modificar los métodos de evaluación	Profesores asignaturas	2018	Incremento en porcentajes de asistencia en asignaturas que registran la asistencia	10%
Propuesta de mejora en los informes de semestre	GMI-OB5	Adecuación en la asignatura Probabilidades y Estadística II de la carga docente al número de créditos	GMI-OB5-Act1	Reducción del número de prácticas	Profesor asignatura	2018	¿Se ha realizado?	sí
Propuesta de mejora en los informes de semestre	GMI-OB6	En la asignatura Procesadores de lenguajes preparación para las prácticas	GMI-OB6-Act1	Realización de clases específicas para implementar diferentes analizadores	Profesores asignatura	2018	¿Se ha realizado?	sí



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

Propuesta de mejora en los informes de semestre	GMI-OB7	Falta de involucración de los alumnos en la asignatura "Procesadores de lenguajes"	GMI-OB7-Act1	Aplicación de la técnica "flipped classroom"	Profesores asignatura	2018	¿Se ha realizado?	sí
Propuesta de mejora en los informes de semestre	GMI-OB8	Abandono prematuro de la evaluación continua en la asignatura Sistemas Operativos	GMI-OB8-Act1	Incentivar la evaluación continua aumentando el porcentaje de aprobados por ranking	Profesores asignatura		¿Se ha realizado?	sí
Propuesta de mejora en los informes de semestre	GMI-OB9	Equilibrar las dos partes de la asignatura Sistemas operativos	GMI-OB9-Act1	Disminuir la profundización en la primera parte	Profesores asignatura		¿Se ha realizado?	sí
Algunas asignaturas optativas de cuarto curso con pocos alumnos	GMI-OB10	Asignaturas optativas de cuarto curso con pocos alumnos	GMI-OB10-Act1	Información detallada sobre optativas a los alumnos de tercer curso	Coordinador Titulación, Jefe de Estudios	2018	¿Se ha realizado?	sí
Cumplir con las exigencias de los procesos de acreditación	GMI-OB11	Informar a la Fundación Madri+d sobre la implantación del Plan de Actuación	GMI-OB11-Act1	Realizar el informe de implantación del Plan de Actuación para dar respuesta a las prescripciones de Acredita +	Responsable de la titulación	2018	¿Se ha realizado?	sí
Responsable de titulación - Mejorar el proceso de selección y admisión de estudiantes	MUIA-OB1	Ajustar el proceso de selección y admisión de alumnos a las plazas ofertadas	MUIA-OB1-Act1	Realizar un nuevo diseño del proceso de selección y admisión de alumnos por parte de la CAMIA	CAMIA	dic .2017 - enero-2018	¿se ha realizado el proceso?	Sí



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

			MUIA-OB1-Act2	Aplicación del diseño del proceso de selección y admisión de alumnos en el MUIA	CAMIA	febrero-septiembre 2018	Nº de matriculados en el MUIA para el curso 2018/19	45
Responsable de Titulación - Necesidad de profesorado debido al aumento del nº de alumnos y de seminarios	MUIA-OB2	Incorporación de nuevo profesorado a la titulación	MUIA-OB2-Act1	Estudio del impacto de la incorporación de nuevo profesorado a la docencia de la titulación en los ratios de calidad de la misma	CAMIA	dic .2017 - febrero-2018	¿se ha realizado el estudio?	Sí
			MUIA-OB2-Act2	Solicitud a la ANECA de los cambios en la memoria del título para la incorporación de profesorado	CAMIA	febrero-marzo 2018	¿se ha realizado la solicitud?	Sí
Responsable de Titulación	MUSS-OB1	Estudiar la evolución de los alumnos y las asignaturas en el Master	MUSS-OB1-Act1	Conseguir acceso a los expedientes de los alumnos de Master de todas las promociones desde su creación	Coordinación Master	2018	Se ha realizado el seguimiento de la evaluación de los alumnos	Sí
			MUSS-OB1-Act2	Conseguir acceso a las preactas de asignaturas de Master desde su creación	Coordinación Master	2018	Se ha realizado el seguimiento de la evaluación de las asignaturas	Sí
Responsable de Titulación - Quejas de alumnos en las encuestas relativas a la coordinación	EITDMDS-OB1	Mejorar la coordinación entre asignaturas	EITDMDS-OB1-Act1	Hacer más reuniones de coordinación entre las asignaturas de la titulación	SIID	2018	Número de nuevas reuniones programadas	1

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

Responsable de Titulación, Dirección de la Escuela	MUIS-OB1	Avanzar hacia la definición de un programa integrado grado+master en Ingeniería del Software	MUIS-OB1-Act1	Identificar las asignaturas con temáticas similares en grado y en máster e iniciar los contactos entre los profesores responsables de ellas	CAEMSE	2018	Lista de subconjuntos de asignaturas relacionadas / Número de reuniones de contacto	3
			MUIS-OB1-Act2	En las áreas temáticas comunes, identificar claramente las competencias de nivel de grado y las de nivel de master	CAEMSE	2018	¿se ha realizado?	Sí
Responsable de Titulación - La oferta de créditos optativos es bastante limitada	MUIS-OB2	Mejorar la oferta de optatividad	MUIS-OB2-Act1	Identificar áreas de interés para las optativas e iniciar contactos con el profesorado que podría impartirlas	CAEMSE	2018	Número de modificaciones en la oferta de optativas	2
Dotar a los alumnos de competencias demandadas por el mercado laboral	GII-OB6	Mejorar la alineación de los planes de estudio con la profesión y dar respuesta a las demandas del mercado	GII-OB6-Act1	Concienciar sobre el Programa de IT Professionalism, presentándolo a Dirección, Comisiones Académicas, Coordinadores de asignaturas, profesores y estudiantes	Director	2018	Nº de presentaciones realizadas	2

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

			GII-OB6-Act3	Autoevaluación del GII para conocer en qué medida se cubre el eCF y otros aspectos clave como la ética profesional, etc.	Director	2018	¿Se ha realizado?	Sí
			GII-OB6-Act4	Autodiagnosticar el nivel de competencias eCF de los estudiantes	Director	2018	¿Se ha realizado?	Sí
<b>AREA DE ESTUDIANTES</b>								
Atender las demandas de futuros estudiantes y dar a conocer el museo	E-OB1	Captar estudiantes	E-OB1-Act1	<del>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)</del> Realizar visitas guiadas al museo y realización de nuevas exposiciones.	OREX y SA	sep.2014 - dic.2018	Nº de visitas guiadas	7
Potenciar la movilidad OUT	E-OB2	captar estudiantes para realizar movilidad OUT	E-OB2-Act1	Inclusión en el video promocional del centro	Dirección	sep.2014 - dic.2018	¿Se ha realizado?	Sí



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

Evidencia de los procesos de movilidad	E-OB3	Conocer la satisfacción de estudiantes con movilidad IN y OUT para mejorar	OB4-Act1	Implantar encuesta de satisfacción	OREX	sep.2014 - dic.2018	¿Se ha realizado?	Sí
Promocionar la extensión universitaria	E-OB4	POTENCIAR LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA COMO BASE PARA LA INTEGRACIÓN DE ALUMNOS	E-OB4-Act1	Crear un <del>newsletter o blog quincenal</del> que recoja información sobre actividades culturales en el ámbito universitario <del>crear un espacio en la web que recoja acciones de extensión universitaria.</del>	SAyEU	dic.2016 - diciembre-2018	Analíticas del blog y las RRSS	sí
Estudiar la causa del abandono en el primer año de carrera	E-OB5	REDUCIR EL ABANDONO EN LOS ALUMNOS DE NUEVO INGRESO A PATIR DE LA INTEGRACIÓN	E-OB5-Act1	Estudios parciales de la tasa de abandono en el 1er y 2º semestre	SAyEU	Jun.2017 – dic.-2018	¿Se han realizado?	Sí
Potenciar el proyecto Mentor y el de tutoría curricular	E-OB6	DESARROLLAR UN PLAN DE TUTORÍA INTEGRAL QUE AYUDE A POTENCIAR LAS ACCIONES DE ORIENTACIÓN	E-OB6-Act1	Modificar el Proyecto Mentor	SAyEU	dic.2017 - dic. 2018	Porcentaje de usuarios / alumnos nuevo ingreso	2
			E-OB6-Act2	Modificar el Plan de Tutoría Curricular	SAyEU	dic.2017 - dic. 2018	Porcentaje de usuarios/total de alumnos	2

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

**AREA DE PROMOCIÓN, PUBLICIDAD Y COMUNICACIÓN**

Necesidad de explorar nuevas redes sociales	PPC-OB1	Ampliar redes sociales	PPC-OB1- ACT1	Creación de una cuenta de Instagram	UCI	2018	¿Se ha realizado?	Sí
Dar a conocer la nueva biblioteca	PPCOB-2	Potenciar la imagen y servicios de la nueva biblioteca	PPC-OB2- ACT1	Creación de un vídeo de la biblioteca	UCI	2018	¿Se ha realizado?	Sí
Necesidad de promocionar el Centro	PPC-OB-3	Captación de estudiantes	PPC-OB3- ACT1	Realizar un video promocional del centro	Dirección	sep.2014 - dic.2018	¿Se ha realizado?	Sí
Mayor publicidad y mejor comunicación	PPC-OB-4	Mejorar visibilidad del Centro	PPC-OB4- ACT1	Cambio tanto el diseño como los contenidos de la web de la escuela	Dirección	sep.2015 - dic.2018	¿Se ha realizado?	Sí

**AREA DE RECURSOS MATERIALES**

Necesidad de ir mejorando las instalaciones informáticas del Centro	RM-OB- CC-1	Mejorar servicios informáticos	RM-OB- CC-1-Act1	Sustituir equipos de dos aulas informáticas	CC	2018	Disminuir el número de PC con más de 5 años de aulas	44
			RM-OB- CC-1-Act2	Mover los equipos ThinClient a puestos de trabajo del PAS	CC	2018	Disminuir el número de PC en puestos de trabajo de PAS con más de 5 años	25



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

			RM-OB-CC-1-Act3	Sustituir servidores para prácticas y servicios	CC	2018	Disminuir el número de servidores con más de 6 años	5
			RM-OB-CC-1-Act4	Sustituir algunos adaptadores de red de servidores para disponer de un ancho de banda agrupado de 20Gbps.	CC	2018	Nº de adaptadores sustituidos	8
			RM-OB-CC-1-Act5	Aumentar el espacio disponible en carpetas compartidas y cuota de correo electrónica	CC	2018	Porcentaje de espacio aumentado	100%
			RM-OB-CC-1-Act6	Sustituir videoproyectores en aulas para mejorar la visibilidad	CC	2018	Disminuir el nº de videoproyectores con más de 7 años de antigüedad	6
Dar respuesta a quejas de usuarios	RM-OB-UI-1	Mejorar la climatización en el centro	RM-OB-UI-1-Act1	Instalar climatizadores independientes en laboratorios	UI y Mantenimiento	2018	Nº de climatizadores instalados	2
Completar acciones de eficiencia energética	RM-OB-UI-2	Mejorar eficiencia energética	RM-OB-UI-2-Act-1	Cambiar el alumbrado en aseos de los bloques 2, 3 y 4 de la Escuela	UI y Mantenimiento	2018	Nº de plafones led con detectores a cambiar	65
			RM-OB-UI-2-Act-2	Cambiar el alumbrado exterior de los edificios y accesos	UI y Mantenimiento	2018	¿Se ha realizado?	Sí



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

			RM-OB-UI-2-Act-3	Instalar más analizadores de luz en laboratorios y racks de investigación	SA	sep.2014-dic.2018	% de incremento del consumo eléctrico en investigación	
			RM-OB-UI-2-Act-4	Unificación de salas técnicas	SA	sep.2014-dic.2020	Reducción del consumo eléctrico en salas técnicas	
Completar acciones de seguridad	RM-OB-UI-3	MEJORAR SEGURIDAD	RM-OB-UI-3-Act-1	Cambiar la política de llaves y de cerraduras	SA	sep.2014-dic.2018	nº de cerraduras cambiadas	20
Algunas infraestructuras del Centro están deterioradas	RM-OB-UI-4	Mejorar las infraestructuras del centro	RM-OB-UI-4Act1	Remodelación de la cafetería de la Escuela y sus instalaciones	UI	2018	¿Se ha realizado?	Sí
			RM-OB-UI-4Act2	Remodelación del escenario H1001, eliminando la tarima	UI y Mantenimiento	2018	¿Se ha realizado?	Sí
			RM-OB-UI-4Act3	Impermeabilización de la cubierta cuarto de calderas y enfriadoras	UI	2018	¿Se ha realizado?	Sí

**AREA DE GESTIÓN**



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

Problemas para conseguir algunos PFC/TFG y TFM oficiales y propias que se leen en la escuela	G-BIB-1	Mejorar la recepción y custodia de todos los trabajos que se leen en la Escuela	ACT-BIB1-1	Solicitar a la Dirección la necesidad de definir un procedimiento sobre los PFC/TFG, tesis máster oficiales y propias	Responsables de servicios implicados	2018	¿Se ha realizado?	Sí
Nuevos servicios que sería conveniente prestar a los usuarios de la biblioteca	G-BIB-2	Prestar nuevos servicios en la Biblioteca aumentando el personal cualificado	ACT-BIB2-1	Dar apoyo a los docentes en la presentación de documentación para las acreditaciones, ayudándoles a gestionar y organizar la bibliografía que tienen que presentar	Personal de biblioteca cualificado	2018	¿Se ha realizado?	Sí
			ACT-BIB2-2	Dar formación de los alumnos en los recursos de información que la UPM pone a su disposición y que desconocen en gran medida, publicación en el repositorio UPM	Personal de biblioteca cualificado	2019	¿Se ha realizado?	Sí
			ACT-BIB2-3	Difundir los contenidos del museo a través de Colección Digital Politécnica	Personal de biblioteca cualificado	2020	¿Se ha realizado?	Sí



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

Optimizar recursos	G-OB-- CON-1	Facilitar el reparto del correo interno en el Centro	ACT- CON1-1	Estudiar la posibilidad y conveniencia de centralizar el correo en cada edificio, poniendo casilleros en la entrada de cada bloque	Dirección	2018	¿Se ha realizado?	Sí
Problemas en Conserjería	G-OB- CON-2	Reducir los conflictos derivados de la organización del tiempo y tareas en el servicio de Conserjería	ACT- CON2-1	Estudiar el esfuerzo que se dedica a cada tipo de tarea, y establecer directrices para priorizar a qué se dedican los recursos en caso de conflicto	Dirección y Responsable del servicio	2018	¿Se ha realizado el estudio?	Sí
Problema que ha surgido en la reunión con servicios	G-OB-CP1	Redefinir tareas en el Centro de Postgrado	ACT-CP1- 1	Estudiar la posibilidad y conveniencia de que el Centro de Postgrado asuma la gestión administrativa de todos los programas de máster de carácter oficial impartidos en la Escuela	Dirección y Responsable del servicio	2018	¿Se ha estudiado?	Sí
Elevado nº de alumnos que realizan prácticas	G-OB- OREX1	Mejorar la gestión de las prácticas	ACT- OREX-1	Proponer y colaborar con los servicios informáticos del centro en el desarrollo de una herramienta	Personal de OREX y Centro de Cálculo	2018	¿Se ha realizado?	Sí



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

Problemas detectados en la Unidad de Coordinación de Personal	G-OB-PER-1	Mejorar la canalización de la información / documentación externa	ACT-PERS1-1	Definir procesos y los agentes que intervienen en ellos	Responsables de servicios implicados	2018	Nº de procesos nuevos definidos	2
Grandes colas en Secretaría en periodos de matriculación	G-OB-SA-1	Reducir los tiempos de espera en la atención a los alumnos	ACT-SA1-1	Extender la APP de la Escuela para dar cita previa y reducir los tiempos de espera	Dirección	2018	¿Se ha realizado?	Sí

**AREA DEL SISTEMA DE CALIDAD**

Necesidad de actualizar la orientación estratégica del Manual de Calidad	CAL-OB1	Revisar la orientación estratégica del centro	CAL-OB1-Act1	Revisar la misión, la visión y valores del centro, así como su política y objetivos de calidad	SCID	2017 Y 2018	¿Se ha realizado?	Sí
			CAL-OB1-Act2	Elaborar el Plan Estratégico 2016-2020	SCID	2016-2020	¿Se ha realizado?	Sí
Actualización de la documentación del SGIC	CAL-OB2	Modificar la documentación del SGIC	CAL-OB2-Act1	PR/CL/002 Acciones de Orientación y Apoyo al Estudiante. Modificar el contenido del informe final de encuestas.	SCID	2017-2018	¿Se ha realizado?	Sí
			CAL-OB2-Act2	Revisar el Manual de Calidad.	SCID	2017-2018	¿Se ha realizado?	Sí



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

			CAL-OB2-Act3	Revisar los procesos del SGIC y, si cabe, proceder a modificarlos	SCID	2018	Nº de procesos modificados	15
Dar respuesta a un problema detectado por la Biblioteca	CAL-OB3	Mejora en la Coordinación de los procesos de gestión de TFGs y TFMs	CAL-OB3-Act1	Poner en marcha un grupo de trabajo para definir y uniformizar los procesos	SCID, SOAJE	ene-18	¿Se ha realizado?	Sí
			CAL-OB3-Act2	Definir procesos para gestión de TFGs y TFM's lo más uniformes posible	Grupo de trabajo	jun-18	¿Se ha realizado?	Sí
			CAL-OB3-Act3	Asegurar que toda la información necesaria para los alumnos acerca del proceso esté publicada	Responsables de títulos	jun-18	¿Se ha realizado?	Sí
			CAL-OB4-Act1	Certificación de la implantación del SGIC	Dirección	sep.2014 - dic.2018	¿Se ha conseguido?	Sí
Durante el año 2018 queremos presentarnos a la certificación de la implantación del SGIC y preparar se para la renovación de la acreditación de los títulos de doctorado del Centro	CAL-OB4	Acreditaciones y certificaciones	CAL-OB4-Act2	Creación de Grupo de Trabajo de Preparación para la Renovación de la Acreditación de Doctorados	SIID, SCID	Febrero de 2018	¿Se ha realizado?	Sí
			CAL-OB4-Act3	Elaborar un plan de acción para preparar los programas de doctorado para la renovación de la	SIID	Febrero a Diciembre de 2018	¿Se ha realizado?	Sí



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

				acreditación				
SCID - Se busca conseguir que todos los colectivos sientan que pueden y deben contribuir a la mejora continua	CAL-OB5	Potenciar la generación de oportunidades de mejora por parte de toda la comunidad educativa	CAL-OB5-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	¿Se ha realizado?, Número de actividades incorporadas al PAC que provienen de los informes de seguimiento	Sí
			CAL-OB5-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	¿Se ha realizado?, Número de actividades incorporadas al PAC que provienen del proceso de quejas y sugerencias	Sí

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

SCID - La realización de encuestas en papel, en el aula, conlleva un gran esfuerzo de preparación y procesamiento, reduce la participación de los alumnos a aquellos que asisten a clase, y genera conflictos. Se debería ampliar el proceso de encuestación para obtener más información acerca de diferentes aspectos, como los servicios prestados a los alumnos, siendo éste un aspecto que Delegación de Alumnos desea explorar	CAL-OB6	MEJORAR EL PROCESO DE ENCUESTAS	CAL-OB6-Act1	Reuniones con rectorado para explorar el modo de realizar las encuestas online	SCID	Enero-Marzo 2018	¿Se ha realizado?	Sí
			CAL-OB6-Act2	Realizar las encuestas online, en coordinación con Rectorado	SCID	may-19	¿Se ha realizado?	Sí
			CAL-OB6-Act3	Acciones para aumentar la participación en las encuestas	Dirección	2018	Nº de acciones realizadas	3
			CAL-OB6-Act4	Realizar encuestas sobre servicios	SA y Delegación de Alumnos	2018	¿Se ha realizado?	Sí
SAyEU - Necesidad de mantener la vinculación con nuestros egresados	CAL-OB7	REALIZAR SEGUIMIENTO DE EGRESADOS	CAL-OB7-Act1	Establecer redes sociales de contacto entre antiguos alumnos del centro	SAyEU	sep.2013 - dic. 2018	Nº de contactos de redes sociales	100
			CAL-OB7-Act2	Realizar estudios de inserción laboral de egresados en el centro	SAyEU	sep.2013 - dic. 2018	Nº de estudios realizados	5



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

<p>SCID - El buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones está siendo poco utilizado en general, se utiliza principalmente para canalizar peticiones de servicios de mantenimiento, muchas quejas se hacen llegar sólo oralmente, y en consecuencia se está sacando poco partido a esta fuente de información sobre el funcionamiento del centro</p>	CAL-OB8	<p>POTENCIAR LA UTILIDAD DEL PROCESO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD</p>	<p>CAL-OB8-Act1</p>	<p>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</p>	<p>SCID</p>	<p>ene 2017 - dic 2018</p>	<p>¿Se ha realizado?, Número de actividades incorporadas al PAC que provienen del proceso de quejas y sugerencias</p>	<p>Sí</p>
			<p>CAL-OB8-Act2</p>	<p>Desglosar la entrada de incidencias por destinatario y tipo, para mejorar su análisis</p>	<p>SCID</p>	<p>2018</p>	<p>¿Se ha realizado?</p>	<p>Sí</p>
			<p>CAL-OB8-Act3</p>	<p>Potenciar el acceso al gestor de incidencias por parte de los alumnos</p>	<p>SCID</p>	<p>2018</p>	<p>Incremento en el nº de incidencias presentadas por alumnos a través del gestor</p>	<p><b>15</b></p>
<p>Necesidad de tener resúmenes de reuniones centralizadas</p>	CAL-OB9	<p>FORMALIZAR LAS EVIDENCIAS DE REUNIONES REALIZADAS EN EL CENTRO</p>	<p>CAL-OB9-Act1</p>	<p>Poner en marcha un servicio centralizado de registro de actas de reuniones</p>	<p>SCID</p>	<p>2018</p>	<p>¿Se ha realizado?</p>	<p>Sí</p>



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



**PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018**

**Código: PAC 2018**

**Fecha de elaboración:**  
19/12/2017

**Fecha de aprobación:**  
6 de febrero de 2018

**Fecha de revisión:**

SCID - Dificultades para la actualización de la información publicada. Hay carencias e información obsoleta.	CAL-OB10	MEJORAR EL PROCESO DE PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	CAL-OB10-Act1	Definir claramente quiénes son los responsables de suministrar, aprobar y mantener la información publicada	SCID	2018	¿Se ha realizado? Definición de responsabilidades	Sí
			CAL-OB10-Act2	Revisión en profundidad del contenido de la información publicada para asegurar su completitud, corrección y actualización	SCID	2018	¿Se ha realizado?	Sí
Problemas planteados en las reuniones con los Responsables de Servicios del Centro	CAL-OB11	DAR MAYOR VISIBILIDAD AL MODO DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO PARA ELIMINAR DUDAS, CONFLICTOS Y ERRORES, MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLECTIVOS, Y AUMENTAR LA EFECTIVIDAD Y EFICIENCIA	CAL-OB11-Act1	Que las subdirecciones definan sus objetivos y áreas de actuación con claridad.	Dirección	Enero a Junio de 2018	¿Se ha realizado?	Sí
			CAL-OB11-Act2	Identificar con claridad los puntos de interacción entre agentes (alumnos, profesorado, servicios...), los propietarios de datos importantes, y los usuarios de los mismos a quienes se deben comunicar los cambios	SCID	Diciembre de 2019	Nº de interfaces identificadas y definidas	30



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE  
INGENIEROS INFORMÁTICOS



PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018

Código: PAC 2018

Fecha de elaboración:  
19/12/2017

Fecha de aprobación:  
6 de febrero de 2018

Fecha de revisión:

			CAL-OB11-Act3	Definir explícitamente ciertos procesos y procedimientos importantes para el buen funcionamiento del centro y hacerlos visibles a los interesados. Por el momento se tiene previsto comenzar por procesos tales como el proceso de realización de TFGs y TFM, el proceso de gestión de eventos, el proceso de renovación de la acreditación de un título, el proceso de incorporación de personal nuevo al centro, etc.	SCID	Diciembre de 2019	Nº de procedimientos y procesos definidos	8
			CAL-OB11-Act4	Informar y concienciar a los agentes implicados del modo de obtener información acerca de los procedimientos ya definidos	Dirección	Diciembre de 2019	Nº de acciones realizadas	10

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

Ser transparentes con la información	CAL-OB12	DAR MÁS VISIBILIDAD A LAS DECISIONES Y ACUERDOS EN EL CENTRO	CAL-OB12-Act1	Publicar a través de anuncios en la web u otros canales adecuados los acuerdos más relevantes tomados en Junta de Escuela y otros órganos de dirección y gestión	Dirección, Unidad de Comunicación	2018	Nº de acciones realizadas para difundir la información	10
--------------------------------------	----------	--	---------------	--	-----------------------------------	------	--	----

NOTA: Lo sombreado en naranja son acciones que proceden del PAC-2017

SOAJE	Subdirección de Ordenación Académica: Jefatura de Estudios
SCID	Subdirección de Calidad e Innovación Docente
SAYEU	Subdirección de Alumnos y Extensión Universitaria
SIID	Subdirección de Investigación, Innovación y Doctorado
SI	Subdirector de Internalización
SA	Secretaría Académica
UI	Unidad de Infraestructuras
UCI	Unidad de Comunicación e Imagen
CC	Centro de Cálculo

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

CAEMSE	Comisión Académica del EMSE
CAMIA	Comisión Académica del MUIA
COA	Comisión de Ordenación Académica
CA GII	Comisión Académica del Grado de Ingeniería Informática
CH	Comisión Horizontal
MUIA	Máster Universitario de Inteligencia Artificial
MUIS-EMSE	Máster Universitario en Ingeniería del Software-European Master in Software Engineering

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

### 3.- ESTADO DE ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL SGIC 2.0

El estado de análisis de los procesos, se realiza en dos fases, por una parte se ve el estado de implantación y por otra el funcionamiento del proceso que se realiza en el documento de indicadores de los procesos.

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 posterioridad. En la actualidad, todos los procesos están implantados en su totalidad o en proceso de implantación, faltándoles a estos últimos alguna acción o la recopilación de alguna evidencia. El estado de implantación de los procesos se encuentra en el anexo I.

En relación al estado de la comunicación y de la rendición de cuentas, además de las publicaciones en web de información y de la realización y publicación de actas de distintos órganos y comisiones, estamos realizando acciones más proactivas. En este sentido, hemos tenido una participación en el proyecto inicio, septiembre de 2017, en el que hemos presentado el SGIC del centro y las acciones desarrolladas en la Subdirección de Calidad y la Unidad Técnica de Calidad. Por otra parte, estamos teniendo reuniones con el Personal de Administración y Servicios y con los profesores coordinadores de asignatura y de titulación, así como con las Subdirecciones.

### 4.- REVISIÓN DOCUMENTACIÓN DEL SGIC 2.0

La revisión de la documentación se lleva a cabo por los siguientes agentes:

- Vicerrectorado de Calidad de la Universidad, a través de la última revisión del sistema realizada el 29 de septiembre de 2017,
- Subdirección de Calidad y la Unidad Técnica de Calidad, por el análisis de resultados de indicadores y necesidades propias del proceso y de certificaciones,
- los responsables de los procesos, a través de las propuestas de mejoras de sus procesos que establecen en la ficha de indicadores.

Los procesos a modificar en el 2018 serán 14/22 además del Manual de Calidad, tal y como se especifica en el anexo II

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS INFORMÁTICOS</b>	
<b>PLAN ANUAL DE CALIDAD DE 2018</b>		<b>Código: PAC 2018</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> 19/12/2017	<b>Fecha de aprobación:</b> 6 de febrero de 2018	<b>Fecha de revisión:</b>

## 5. ESTADO DE REALIZACIÓN

El Plan Anual de Calidad se irá revisando a lo largo del año 2018.