

## PLAN DE ACCIONES DE MEJORA

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (SEVILLA)

NOMBRE DEL CENTRO AUDITADO: ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR (EPS)

Fecha: 25 – abril – 2016

El presente plan se elabora en respuesta al informe de auditoría desarrollada en fecha: 21 – marzo – 2016

Nombre del auditor jefe: GLORIA ZABALLA PÉREZ

Este documento se elabora con objeto de dar respuesta a las no conformidades y oportunidades de mejora que se enuncian en el informe definitivo de la auditoría del 21 de marzo de 2016. Su redacción ha sido llevada a cabo por el Responsable de Calidad y Planificación de la EPS, contando con la asesoría de la Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad y el Área de Calidad de la UPO, así como la supervisión de la Dirección de la EPS.

Para cada un de las diferentes acciones de mejora propuestas se ha explicitado el desglose de actuaciones necesarias, así como los responsables de las mismas. De esta forma se facilita la trazabilidad del desarrollo de estas acciones de mejora. Igualmente, se han asignado plazos para la ejecución del mencionado desglose de actuaciones, siendo fechas concretas cuando se trate de actuaciones puntuales (p.ej. Septiembre 2016 → Establecer la planificación anual de los servicios externos al Centro para el siguiente curso), y franjas temporales cuando se trate de actuaciones que requieren una secuencia de actividades a lo largo del tiempo para conseguir su objetivo (p. ej. Curso 2016-2017 → revisión y posterior implantación de modificaciones en el funcionamiento SGIC).

Finalmente añadir que en aras de facilitar la lectura del documento, las menciones a los actores que intervienen en las diferentes acciones de mejora (Responsable de Calidad de la EPS, Área de Calidad de la UPO, etc.) se han realizado a través de los siguientes acrónimos:

### ÁMBITO GENERAL UPO

- DGSGC: Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad de la UPO
- AC: Área de Calidad de la UPO
- CGIC\_Centros: Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la UPO
- UC: Unidad de Centros de la UPO
- AI: Área de Infraestructuras de la UPO
- CIC: Centro de Informática y Comunicaciones de la UPO

### ÁMBITO PARTICULAR EPS

- EPS: Escuela Politécnica Superior
- RCP\_EPS: Responsable de Calidad y Planificación de la EPS
- CGIC\_EPS: Comisión de Garantía Interna de Calidad de la EPS
- DAG\_EPS: Director Académico de Grado de la EPS
- GIISI: Grado en Ingeniería Informática en Sistemas de Información
- RCP\_GIISI: Responsable de Calidad y Planificación del GIISI.
- CGIC\_GIISI: Comisión de Garantía Interna de Calidad del GIISI.

nº no conformidad	1	Categoría (nc/NCM)	nc	Subcriterio AUDIT	1.0.3
Descripción	En contra de lo especificado en el criterio 1.0 del Modelo AUDIT, no se evidencia que la Política y objetivos de Calidad de la EPS sean conocidos de manera adecuada tanto entre el colectivo de estudiantes, como de PDI y PAS.				
Análisis de la/s causa/s	A pesar de las acciones de difusión llevadas a cabo por la EPS, el equipo auditor ha detectado en las audiencias que la Política y Objetivos de Calidad del Centro no son conocidos de manera adecuada.				
Acción/es a desarrollar	<b>A1</b> Revisar el procedimiento PC14. "Información pública" para la inclusión en el Plan de Comunicación de la EPS de acciones de difusión concretas entre el alumnado, el profesorado y el PAS, de la Política y Objetivos de Calidad de la EPS y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios de la EPS. Esta revisión se llevará a cabo en el marco de la actualización general que se propone en la respuesta a la "No conformidad nº 4" que aparece más adelante. <b>A2</b> Revisar el espacio de Calidad de la web de la EPS para clarificar la relación unívoca entre la Política y Objetivos de Calidad de la EPS, y el contenido de la Carta de Servicios de la EPS. <b>A3</b> Incluir la difusión de la Política y Objetivos de Calidad de la EPS y sus Títulos en las reuniones de coordinación académica entre RCP_EPS, DAG_EPS, profesores coordinadores de curso, profesores coordinadores de asignatura, y delegados de curso del alumnado. De esta forma los				

	<p>representantes anteriores podrán escalar esta difusión hacia los colectivos a los que representan (profesorado, alumnos). El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:</p> <p>a) Proponer las reuniones de coordinación académica y establecer el contenido de los puntos del orden del día que se refieren a los aspectos relacionados con el SGIC.</p> <p>b) Escalar la información que se exponga en las reuniones hacia los diferentes colectivos.</p> <p><b>A4</b> Incluir la difusión de la Política y Objetivos de Calidad de la EPS y sus Títulos en las Jornadas de Bienvenida y Calidad que se celebrarán al principio de cada curso académico.</p> <p><b>A5</b> Incluir la difusión de la Política y Objetivos de Calidad de los Centros y sus Títulos en todos los cursos de formación en materia de calidad que gestione y/o imparta el Área de Calidad</p> <p><b>A6</b> Proponer a la CGIC de los Centros la modificación de las encuestas de satisfacción del alumnado, PDI y PAS para la inclusión de un ítem sobre el conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad de los Centros y sus Títulos recogidos en la Carta de Servicios del Centro.</p>
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".
Fecha prevista resolución	<p><b>A1</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A2</b> → Octubre 2016</p> <p><b>A3</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A4</b> → Octubre 2016</p> <p><b>A5</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A6</b> → Curso 2016-2017</p>
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p><b>A1</b> CGIC_EPS, RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p><b>A2</b> RCP_EPS</p> <p><b>A3</b></p> <p>a) DAG_EPS, RCP_EPS</p> <p>b) Profesores Coordinadores Curso, Profesores Coordinadores Asignatura, Delegados del Alumnado.</p> <p><b>A4</b> RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p><b>A5</b> AC</p> <p><b>A6</b> RCP_EPS</p>

nº no conformidad	2	Categoría (nc/NCM)	NCM	Subcriterio AUDIT	1.0.3
Descripción (se utilizan los acrónimos D1/D2/D3/D4 para segmentar el análisis y respuesta a los diferentes aspectos que motivan la no conformidad)	<p>En contra de lo especificado en PA01, Gestión y control de los documentos y registros:</p> <p><b>D1:</b> Se evidencia que existen documentos vinculados al SGIC que carecen de la firma correspondiente, como p. ej.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas, p.e. Nombramiento del nuevo responsable de calidad de la EPS, 12-2-16</li> <li>- Horarios del curso 2015-16</li> </ul> <p><b>D2:</b> Se evidencia que el SGIC de la EPS recoge un procedimiento en vigor, PC09 EPS, de Gestión y revisión de prácticas externas, cuando los estudios que se llevan a cabo en dicho centro no contemplan dichas prácticas.</p> <p><b>D3:</b> Si bien en PA01 se especifica que "Cada formato se incluirá como anexo con su correspondiente codificación", se evidencia que existen procedimientos del SGIC en vigor donde se citan en su apartado 8 "Relación de formatos asociados", determinados formatos que posteriormente no aparecen como anexo. Por ej., en PE01 EPS, PA07 EPS o PE04 EPS.</p> <p><b>D4:</b> La carta de servicios que aparece en la página web no está actualizada. Aparece foto y firma del anterior Director de la Escuela.</p>				
Análisis de la/s causa/s	<p><b>D1:</b> Después de revisar el gestor documental, sólo se ha podido constatar la existencia de un acta sin firma (Acta de la Junta de Centro de 27 de enero de 2016) que no obstante aparece varias veces en el gestor documental al ser evidencia para diferentes procesos. En relación con lo anterior, aclarar que existe una motivación para esta omisión puesto que el espacio de evidencias se pudo actualizar por última vez el 12 de febrero según el protocolo fijado para la Auditoría, cuando aún no se había celebrado la siguiente Junta de Centro en la que correspondía aprobar el contenido del acta en cuestión, aprobación sin la cual no procedía la firma del</p>				

documento. A pesar de esta circunstancia el documento se incluyó conscientemente en el gestor documental para ofrecer la mayor trazabilidad posible con respecto a los nombramientos y aprobaciones que se habían producido en la sesión 27 de enero de la Junta de Centro y que se hallaban igualmente publicados en la web de la EPS.

**D2:** La naturaleza piramidal de la definición del SGIC de la EPS y sus Títulos hizo que inicialmente este heredara todos los procesos del SGIC de la UPO y sus Centros. Posteriormente se realizó la particularización correspondiente a la EPS, estimando no obstante oportuno mantener el citado procedimiento PC09 EPS relativo a las Prácticas Externas, puesto que en ese momento se consideraba plausible la inclusión en el corto/medio de esta actividad académica dentro de las titulaciones presentes en el centro, así como en futuros títulos que se implantaran en la EPS.

**D3:** La CGIC de los Centros decide en 2014 eliminar la necesidad de incluir los formatos en cada procedimiento y que sea el Área de Calidad quien custodie los formatos vigentes para la generación de las evidencias que los necesiten. Sin embargo, no se modifica el procedimiento PA01 ni se revisa el apartado 8 de los procedimientos afectados.

**D4:** Se ha comprobado que todos los documentos correspondientes a evidencias relativas a la Carta de Servicios (Seguimientos / Modificaciones) se encuentran debidamente actualizados tanto en el gestor documental como en la web de la EPS. Por tanto, se concluye que el único documento al que puede referirse el informe como desactualizado es el folleto divulgativo que resume la Carta de Servicios. En este respecto, aclarar que la desactualización se produce debido a que el nuevo Equipo Directivo de la EPS no toma posesión hasta mediados de enero de 2016 y el Área de Calidad, que es la responsable de la elaboración de dicho folleto divulgativo, no tuvo margen de actualizarlo con anterioridad a la fecha límite para la actualización de evidencias que se indicó dentro del protocolo de la Auditoría.

Acción/es a desarrollar

**D1-A1** Aplicar la Instrucción Técnica que se elaborará dentro de la respuesta a la “Oportunidad de Mejora nº 10” (ver más abajo) y que entre otras cuestiones enunciará el criterio a seguir cuando se plantee un conflicto similar entre trazabilidad y validez. En particular, primará la validez y el rigor documental, por lo que en ningún caso se subirá al gestor documental una evidencia que no tenga la firma o rúbrica que les corresponda. No obstante, se articulará la posibilidad de utilizar el apartado de Observaciones del documento apuntador para informar de la existencia de tales documentos sin firma, de forma que se mantenga la trazabilidad necesaria para todas las acciones que hayan tenido lugar en el SGIC (pese a que la evidencia correspondiente no esté aún consolidada con la firma). La custodia de los documentos firmados está asignada al actor del SGIC que aparece como responsable en la tabla de evidencias correspondiente en el Manual de Procedimientos.

**D2-A1** Revisar el SGIC de la EPS para especificar que el mencionado proceso no se encuentra activo en la actualidad, pero que dada su posible implantación en el corto-medio plazo se mantiene dentro del SGIC. Esta concreción se realizará dentro del documento apuntador, en el apartado de observaciones, en el mapa de procesos y en el apartado de la web de la EPS en el que se encuentra publicado el procedimiento.

**D3-A1** Revisar toda la documentación del SGIC para eliminar los formatos como documentos del sistema y clarificar en los procedimientos afectados que el Área de Calidad custodia los formatos vigentes para aquellas evidencias que los necesiten. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:

- a) Revisar y modificar el SGIC.
- b) Aprobar la modificación del SGIC.
- c) Implantar la modificación del SGIC.
- d) Seguimiento y supervisión del proceso completo.

**D4-A1** Actualizar y publicar el folleto divulgativo que resume la Carta de Servicios de la EPS. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:

- a) Actualizar el folleto divulgativo.

	b) Publicar la nueva versión del folleto divulgativo.
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".
Fecha prevista resolución	<b>D1-A1</b> → Curso 2016-2017 <b>D2-A1</b> → Curso 2016-2017 <b>D3-A1</b> → Curso 2016-2017 <b>D4-A1</b> → Desde la fecha del presente documento.
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<b>D1-A1</b> RCP_EPS <b>D2-A1</b> UC, RCP_EPS <b>D3-A1</b> a) AC b) CGIC_Centros c) AC, RCP_EPS d) DGSGC <b>D4-A1</b> a) AC b) CGIC_Centros

nº no conformidad	3	Categoría (nc/NCM)	nc	Subcriterio AUDIT	1.4.3
Descripción	En contra de lo especificado en el procedimiento PA08 EPS de Gestión de la Prestación de Servicios, no se ha evidenciado que se realice la planificación anual de servicios externos del Centro (PA08-EPS-E01-XX-XX).				
Análisis de la/s causa/s	El procedimiento PA08-EPS se modifica en junio de 2014 por lo que durante 2015 se procede a su implantación comenzando por la definición sistemática de todos aquellos servicios que han de prestar los servicios externos al Centro y la elaboración, por parte del Área de Calidad, del modelo de evidencia cuya validez se está evaluando.				
Acción/es a desarrollar	<b>A1</b> Aprobar el modelo de planificación anual de los servicios externos al Centro en la CGIC de los Centros. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente: a) Proponer el modelo. b) Aprobar el modelo. <b>A2</b> Asegurar que se establece la planificación anual de los servicios externos al Centro para el curso 2016-2017.				
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".				
Fecha prevista resolución	<b>A1</b> → Septiembre 2016 <b>A2</b> → Septiembre 2016 y siguientes cursos				
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<b>A1</b> a) AC b) CGIC_Centros <b>A2</b> DGSGC				

nº no conformidad	4	Categoría (nc/NCM)	nc	Subcriterio AUDIT	1.6.3
Descripción	En contra del procedimiento PC14 EPS de Información Pública, no se evidencia que exista un plan de comunicación actualizado. El único al que tiene acceso el equipo auditor, corresponde al año 2009.				
Análisis de la/s causa/s	El Plan de Comunicación inicial que formaba parte del SGIC tenía carácter general y por ese motivo se ha mantenido en el tiempo. Si bien esa generalidad le permitía seguir vigente, en efecto se hace necesaria una actualización que permita definir acciones de difusión más concretas con respecto a los diferentes grupos de interés.				
Acción/es a desarrollar	<b>A1.</b> Revisar de manera integral el Plan de Comunicación de la EPS. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente: a) Establecer los destinatarios potenciales de la información dentro de los diferentes colectivos: conjunto completo del colectivo (p.ej: alumnado EPS), subconjuntos de interés dentro del colectivo (p.ej. alumnado de 1º), representantes del colectivo (p.ej. profesor coordinador de 1º).				

	<p>b) Enumerar los canales/medios de difusión de la información que se consideren necesarios (lista de correo, reuniones de las diferentes comisiones, cuentas en redes sociales, ...), prestando especial atención al establecimiento de vías que permitan la bidireccionalidad y por tanto la rendición de cuentas ante los diferentes colectivos.</p> <p>c) Establecer la información de interés que el centro debe proporcionar para cada uno de los colectivos del centro (alumnado, profesorado, ...).</p> <p>d) Definir la información de c) que deben recibir los diferentes tipos de destinatarios dentro de los colectivos que se establecieron en a), señalando para cada caso los canales de b) que se utilizarán.</p> <p>e) Aprobar la versión revisada del Plan de Comunicación que incluya los puntos anteriores.</p> <p><b>A2</b> Modificar el procedimiento PC14 Información Pública, para especificar que las actualizaciones del Plan de Comunicación deben realizarse cuando se produzcan cambios importantes en las líneas generales del plan (ver apartados de la acción previa <b>A1</b>). El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:</p> <p>a) Revisar y modificar el SGIC.</p> <p>b) Aprobar la modificación del SGIC.</p> <p>c) Implantar la modificación del SGIC.</p> <p>d) Seguimiento y supervisión del proceso completo</p>
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".
Fecha prevista resolución	<b>A1</b> → Octubre 2016
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p><b>A1</b></p> <p>a) CGIC_EPS, RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p>b) CGIC_EPS, RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p>c) CGIC_EPS, RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p>d) CGIC_EPS, RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p>e) Junta de Centro de la EPS</p> <p><b>A2</b></p> <p>a) RCP_EPS</p> <p>b) CGIC_Centros y Junta de la EPS</p> <p>c) RCP_EPS</p> <p>d) DGSGC</p>

nº no conformidad	5	Categoría (nc/NCM)	nc	Subcriterio AUDIT	1.2.1
Descripción	A partir del testimonio facilitado por el grupo de estudiantes, se evidencia que las incidencias menores surgidas en el desarrollo de la actividad de la EPS se canalizan de forma verbal en muchos casos, por lo que no siempre se guarda registro de todas ellas, de acuerdo a lo indicado en el proceso PA07 EPS de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. P.ej. incidencias relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización.				
Análisis de la/s causa/s	<p>Con respecto a las incidencias relacionados con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización, estas son comunicadas por profesores y alumnos a los conserjes, quienes utilizan el formulario de resolución de incidencias del Área de Infraestructura para informar de estas reparaciones: <a href="https://www.upo.es/infraestructuras/centro-servicios-usuarios/">https://www.upo.es/infraestructuras/centro-servicios-usuarios/</a>.</p> <p>Por este motivo no quedan registradas dentro del buzón de IRS de la EPS, pero sí dentro del informe de actividad del citado Área de Infraestructura publicado en la memoria anual de la UPO (ver página 10 en <a href="https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/memoria/documentacmemoria2014_2015/Campus/IMEE_2014_2015_rev.pdf">https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/memoria/documentacmemoria2014_2015/Campus/IMEE_2014_2015_rev.pdf</a>).</p>				
Acción/es a desarrollar	<p>Para las incidencias menores que estén relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización:</p> <p><b>A1</b> Modificar el procedimiento PA07 Gestión de sugerencias, reclamaciones e incidencias, para especificar el sistema de registro citado en la acción anterior para este tipo de incidencias. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:</p> <p>e) Revisar y modificar el SGIC.</p> <p>f) Aprobar la modificación del SGIC.</p> <p>g) Implantar la modificación del SGIC.</p>				

	<p>h) Seguimiento y supervisión del proceso completo</p> <p>Para el resto de IRS que no estén relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización:</p> <p><b>A2</b> Concienciar sobre el uso del Buzón IRS en las reuniones de coordinación académica entre RCP_EPS, DAG_EPS, profesores coordinadores de curso, profesores coordinadores de asignatura, y delegados de curso del alumnado. De esta forma los representantes anteriores podrán escalar esta concienciación hacia los colectivos a los que representan (profesorado, alumnado).</p> <p><b>A3</b> Incluir la concienciación sobre el uso del Buzón IRS en las Jornadas de Bienvenida y Calidad que se celebrarán al principio de cada curso académico.</p> <p><b>A4</b> Incluir la concienciación sobre el uso del Buzón IRS en todos los cursos de formación en materia de calidad que gestione y/o imparta el Área de Calidad</p>
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".
Fecha prevista resolución	<p><b>A1</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A2</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A3</b> → Octubre 2016</p> <p><b>A4</b> → Curso 2016-2017</p>
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p><b>A1</b></p> <p>e) AC</p> <p>f) CGIC_Centros</p> <p>g) Área de Infraestructura, RCP_EPS</p> <p>h) DGSGC</p> <p><b>A2</b></p> <p>a) DAG_EPS, RCP_EPS</p> <p>b) Profesores Coordinadores Curso, Profesores Coordinadores Asignatura, Delegados del Alumnado.</p> <p><b>A3</b> RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p><b>A4</b> AC</p>

nº no conformidad	6	Categoría (nc/NCM)	nc	Subcriterio AUDIT	1.4.4
Descripción	<p>En relación al procedimiento PA06 EPS de Gestión de los recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La evidencia PA06 E01, Memoria anual del Centro, no hace referencia a los recursos materiales (que son precisamente el objeto del procedimiento PA06), sino a procedimientos que ya no existen o que se citan con otra denominación.</li> </ul>				
Análisis de la/s causa/s	La evidencia PA06-E01 ha sido interpretada hasta el momento por la EPS como un informe sobre los recursos y actividades del centro en sentido amplio, sin incluir reseñas específicas sobre cuestiones como la memoria de gastos relativa a los recursos materiales del centro.				
Acción/es a desarrollar	<b>A1</b> Las nuevas evidencias PA06-E01 se generarán de forma que expliciten la memoria de gastos relativa a los recursos materiales del centro.				
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".				
Fecha prevista resolución	A1 → Curso 2016-2017				
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<b>A1</b> RCP_EPS, Equipo Directivo de la EPS				

nº no conformidad	7	Categoría (nc/NCM)	nc	Subcriterio AUDIT	1.1.3
Descripción	En contra de PC01 EPS, de Diseño de la oferta formativa del Centro, no se ha podido evidenciar, ni accediendo al repositorio Alfresco, ni en el documento "apuntador", que se haya cumplimentado el formato E02, Acta de definición de la oferta formativa en términos competenciales				
Análisis de la/s causa/s	Durante el proceso de gestación de la titulación actual del Grado en Ingeniería Informática en Sistemas de Información (curso 2009-2010), se ha extraviado la evidencia PC01-E02 relativa a la definición de la oferta formativa en términos competenciales. Este hallazgo se asocia con la inexistencia por aquel entonces de un documento apuntador para controlar las evidencias, dado				

	que la implantación del SGIC no estaba aún madura en ese momento.
Acción/es a desarrollar	<p><b>A1</b> Revisar anualmente el documento apuntador siguiendo la Instrucción Técnica que se elaborará como respuesta a la “Oportunidad de Mejora nº 10” (ver más abajo), de forma que se minimicen futuras omisiones de evidencias.</p> <p><b>A2</b> En el caso excepcional de que se detectase el extravío de una evidencia, esta se podrá sustituir por un documento firmado por el Director de la EPS responsabilizándose de la realización del trámite que evidenciaba el documento extraviado.</p>
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado “Responsable/s ejecución y/o seguimiento”.
Fecha prevista resolución	<p><b>A1</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A2</b> → Curso 2016-2017</p>
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p><b>A1</b> RCP_EPS, UC</p> <p><b>A2</b> RCP_EPS, Director de la EPS</p>

Oportunidades de mejora 1	
Descripción (se considera que estas dos recomendaciones van en el mismo sentido)	Si bien el criterio 1.5 de AUDIT especifica que se deben medir, analizar y utilizar los resultados del aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés, conviene explicitar en el SGIC que esta operativa se aplicará al resto de los procesos, pues se ha evidenciado que los procesos documentados en el SGIC no conducen en todos los casos al PE04 "Medición, análisis y mejora continua".  Se podría mejorar la trazabilidad del apartado 7. Medidas, análisis y mejora continua, de todos los procedimientos, con el procedimiento PE04 EPS "Medición, análisis y mejora continua", para asegurar la implantación de la mejora continua de todo el SIGC.
Análisis de la/s causa/s	Durante el proceso de auditoría externa se detecta que no todos los procedimientos conducen de manera directa al procedimiento PE04 "Medición, análisis y mejora continua"
Acción/es a desarrollar	<b>A1</b> Revisar el apartado 7 y el flujograma de todos los procedimientos del SGIC garantizando la conexión con el procedimiento PE04. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente: a) Revisar y modificar la documentación del SGIC. b) Aprobar la modificación del SGIC propuesta. c) Implantar la modificación del SGIC aprobada. d) Seguimiento y supervisión del proceso completo.
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".
Fecha prevista resolución	<b>A1</b> → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<b>A1</b> a) RCP_EPS, AC b) CGIC_Centros y Junta de la EPS c) RCP_EPS d) DGSGC

Oportunidades de mejora 2	
Descripción	Aun cuando pueden existir otros mecanismos que permitan la trazabilidad de un proceso de auditoría interna, es muy recomendable que los informes que se generen fruto de aquellas, sean autocontenidos en sus datos, es decir, que se especifique claramente sobre ellos y entre otros, quienes han sido los miembros del equipo auditor, su Unidad o Centro de origen, así como el alcance de la auditoría realizada y las posibles exclusiones.
Análisis de la/s causa/s	Los diferentes formatos del procedimiento PE05 "Auditorías Internas" correspondientes a un mismo plan de auditorías se trazan según los códigos de los mismos no explicitándose en todos ellos los miembros del equipo auditor y el alcance.
Acción/es a desarrollar	<b>A1</b> Modificar los formatos del procedimiento PE05 de manera que en todos ellos aparezcan el equipo auditor y el alcance de la auditoría. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente: a) Proponer la modificación de los documentos. b) Aprobar la modificación y asegurar su implantación.
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".
Fecha prevista resolución	<b>A1</b> → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<b>A1</b> a) AC b) DGSGC

Oportunidades de mejora 3	
Descripción	La participación del PDI y estudiantes de la EPS en las encuestas de satisfacción resulta aún baja, por lo que se deberían definir e implantar acciones para aumentar dicha participación.
Análisis de la/s causa/s	Las herramientas para analizar la satisfacción de los usuarios son: 1. Encuestas de satisfacción con el Centro y sus títulos 2. Encuestas de satisfacción docente

	<p>3. Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias.</p> <p>Estas herramientas se ponen a disposición de los usuarios digitalmente por lo que su participación es voluntaria e incontrolable en cuanto a cuándo y desde dónde se produce dicha participación. Por ello, tanto la Universidad Pablo de Olavide como la EPS, han difundido la importancia de la participación en las encuestas durante los diferentes cursos de formación impartidos y han implementado medidas de estímulo durante el curso 2015-16 cuya eficacia se medirá a plazo medio-largo. Además de estas medidas, se plantean las acciones siguientes.</p>
Acción/es a desarrollar	<p><b>A1</b> Implementar un plan piloto de encuestación presencial para las encuestas de satisfacción con el Centro y sus títulos para el alumnado.</p> <p><b>A2</b> Implementar un plan de recordatorios personalizados sobre la participación en las encuestas de satisfacción para el PDI.</p> <p><b>A3</b> Revisar las encuestas de satisfacción con la docencia con objeto de disminuir el número de preguntas y/o modificar su redacción para hacerlas más amigables para el alumnado.</p> <p><b>A4</b> Establecer un Plan de difusión del programa Docencia y de las consecuencias de la evaluación docente.</p> <p><b>A5</b> Difundir la posibilidad de participación en las encuestas de satisfacción con la docencia a través de diferentes dispositivos (móvil, Tablet, ordenador).</p> <p><b>A6</b> Mantener y difundir el sistema que permite conocer al profesorado en tiempo real el % de participación en las encuestas que tiene asignadas con objeto de que pueda estimular al alumnado.</p> <p><b>A7</b> Desarrollar e implementar la modalidad de reconocimiento colectivo (a nivel de título o centro) del Programa Marco para el Reconocimientos de la Excelencia en la docencia y en la Gestión de la Upo en el curso 2016-2017 (<a href="https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-en-el-Seguimiento-y-Evaluacion-Institucional/Reconocimiento-de-la-Excelencia-en-la-Docencia-y-en-la-Gestion-en-la-UPO/index.html">https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-en-el-Seguimiento-y-Evaluacion-Institucional/Reconocimiento-de-la-Excelencia-en-la-Docencia-y-en-la-Gestion-en-la-UPO/index.html</a>). El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:</p> <p>a) Proponer los mecanismos de implantación del reconocimiento colectivo.</p> <p>b) Aprobar la modificación y asegurar su implantación.</p> <p><b>A8</b> Promover la realización de las encuestas en las reuniones de coordinación académica entre RCP_EPS, DAG_EPS, profesores coordinadores de curso, profesores coordinadores de asignatura, y delegados de curso del alumnado. De esta forma los representantes anteriores podrán escalar esta promoción hacia los colectivos a los que representan (profesorado, alumnos). El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:</p> <p>a) Proponer las reuniones de coordinación académica y establecer el contenido de los puntos del orden del día que se refieren a los aspectos relacionados con el SGIC.</p> <p>b) Escalar la información que se exponga en las reuniones hacia los diferentes colectivos.</p> <p><b>A9</b> Promover la realización de las encuestas en las Jornadas de Bienvenida y Calidad que se celebrarán al principio de cada curso académico.</p> <p><b>A10</b> Promover la realización de las encuestas en todos los cursos de formación en materia de calidad que gestione y/o imparta el Área de Calidad.</p>
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".
Fecha prevista resolución	<p><b>A1</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A2</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A3</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A4</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A5</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A6</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A7</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A8</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A9</b> → Octubre 2016</p> <p><b>A10</b> → Curso 2016-2017</p>
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p><b>A1</b> AC</p> <p><b>A2</b> AC</p> <p><b>A3</b> AC, DGSGC</p> <p><b>A4</b> AC</p> <p><b>A5</b> AC</p> <p><b>A6</b> RCP_EPS</p> <p><b>A7</b></p> <p>a) AC</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) DGSGC</li> </ul> <p><b>A8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) DAG_EPS, RCP_EPS</li> <li>b) Profesores Coordinadores Curso, Profesores Coordinadores Asignatura, Delegados del Alumnado.</li> </ul> <p><b>A9</b> RCP_EPS</p> <p><b>A10</b> AC</p>
--	--

Oportunidades de mejora	4
Descripción	Se debería ajustar el procedimiento PA07 EPS de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias al reglamento de la gestión del buzón de IRS, de modo que ambos estén alineados.
Análisis de la/s causa/s	Se detectan algunos desajustes entre el procedimiento PA07 EPS y el Reglamento del Buzón de IRS, derivados del cambio a la gestión informática del Buzón IRS.
Acción/es a desarrollar	<p><b>A1</b> Revisar el procedimiento PA07 para determinar si es necesario mantener el Reglamento del Buzón de IRS. En de que sea necesario, se revisarán ambos documentos para que queden alineados. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Revisar y modificar el SGIC (y el Reglamento si procede mantenerlo).</li> <li>b) Aprobar la modificación del SGIC (y el Reglamento si procede mantenerlo).</li> <li>c) Implantar la modificación del SGIC (y el Reglamento si procede mantenerlo).</li> <li>d) Seguimiento y supervisión del proceso completo.</li> </ul>
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado “Responsable/s ejecución y/o seguimiento”.
Fecha prevista resolución	<b>A1</b> → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p><b>A1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) AC</li> <li>b) CGIC_Centros y Junta de la EPS</li> <li>c) RCP_EPS</li> <li>d) DGSGC</li> </ul>

Oportunidades de mejora	5
Descripción	Se debería mejorar el seguimiento realizado a los Planes de mejora, especificando qué se hace con las acciones de mejora no conseguidas en un curso concreto, asegurando así su inclusión en el Plan de mejora del siguiente curso o su desestimación.
Análisis de la/s causa/s	En uno de los Planes de Mejora anuales con respecto al Seguimiento del GIISI, se han eliminado algunas acciones de mejora que se habían incluido en el Plan de Mejora del curso pasado, sin haber desaparecido la necesidad de mejora en el indicador afectado, y sin mediar ninguna explicación o justificación al respecto.
Acción/es a desarrollar	<b>A1</b> Añadir trazabilidad en los Planes de Mejora para las acciones de mejora que se omitan con respecto al curso pasado. En particular, estas omisiones deberán ser indicadas, y a la vez justificadas, bien porque se haya conseguido el valor deseado para el indicador, bien porque no se considere oportuno mantener el objetivo de mejora (objetivo irrealizable, priorización de otros aspectos, etc.).
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado “Responsable/s ejecución y/o seguimiento”.
Fecha prevista resolución	<b>A1</b> → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<b>A1</b> RCP_GIISI, CGIC_GIISI

Oportunidades de mejora	6
Descripción	El informe anual que elabora el técnico de laboratorio, no está incluido en el procedimiento PA06 EPS de Gestión de recursos materiales. Dada la utilidad que este puede tener para la Escuela, debería valorarse su inclusión en el SGIC de la EPS, incorporando además el número de versión de las aplicaciones que se instalan en los equipos informáticos.

Análisis de la/s causa/s	En el transcurso de la Auditoría se detectó la existencia del “Informe anual sobre el estado de los Laboratorios”, que no está incluido en el SGIC, y que sin embargo tiene información de interés en el contexto del PA06 EPS de Gestión de Recursos Materiales.
Acción/es a desarrollar	<b>A1</b> Añadir el “Informe anual sobre el estado de los Laboratorios” dentro del procedimiento PA06 EPS, incorporando además el número de versión de las aplicaciones instaladas en los equipos informáticos. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente: a) Revisar y modificar el SGIC. b) Asesorar en la modificación del SGIC. c) Aprobar la modificación del SGIC. d) Implantar la modificación del SGIC.
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado “Responsable/s ejecución y/o seguimiento”.
Fecha prevista resolución	<b>A1</b> → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<b>A1</b> a) RCP_EPS b) AC c) CGIC_Centros y Junta de la EPS d) RCP_EPS

Oportunidades de mejora	7
Descripción	El órgano responsable de la EPS debería realizar un mayor seguimiento de las acciones de mejora y de la resolución de incidencias, ya que en el caso de aquellas que tienen su origen fuera de la propia Escuela, son dirigidas a su responsable para su tramitación, momento a partir del cual se pierde la información de detalle sobre su desarrollo.
Análisis de la/s causa/s	Se han detectado una serie de deficiencias durante la implementación de la aplicación informática que gestiona el buzón IRS digital. Entre ellas se encuentra la imposibilidad de realizar un adecuado seguimiento de las acciones de mejora y resolución de incidencias llevadas a cabo por órganos externos al propio Centro.
Acción/es a desarrollar	<b>A1</b> Desarrollar una nueva aplicación para la gestión del buzón IRS con las deficiencias detectadas depuradas. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente: a) Asesorar en la definición de necesidades de la aplicación. b) Desarrollar la aplicación c) Seguimiento y supervisión del proceso completo <b>A2</b> Recoger en el procedimiento PA07 EPS el mecanismo de seguimiento de las acciones de mejora y resolución de incidencias llevadas a cabo por órganos externos al propio Centro. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente: a) Revisar y modificar la documentación del SGIC. b) Aprobar la modificación del SGIC propuesta. c) Implantar la modificación del SGIC aprobada. d) Seguimiento y supervisión del proceso completo. <b>A3</b> Proponer a la CGIC de los Centros la inclusión de la rendición de cuentas sobre el buzón de IRS por parte de las unidades administrativas externas al Centro en la planificación anual de los servicios externos.
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado “Responsable/s ejecución y/o seguimiento”.
Fecha prevista resolución	<b>A1</b> → Curso 2016-2017 <b>A2</b> → Curso 2016-2017 <b>A3</b> → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<b>A1</b> a) AC b) CIC c) DGSGC <b>A2</b> a) AC b) CGIC_Centros c) CIC, AC, RCP_EPS d) DGSGC

	<b>A3</b> RCP_EPS
--	-------------------

Oportunidades de mejora	8
Descripción	Si bien las tasas de participación en las encuestas de satisfacción de los estudiantes son muy bajas, de los resultados de aquellas se desprende que el hito peor valorado son las prácticas externas. Como el Grado en IISI no tiene en la actualidad prácticas externas, se entiende que un posible motivo de la queja sea precisamente que el alumnado echa en falta su inclusión en el ciclo académico.
Análisis de la/s causa/s	Las encuestas de satisfacción nacen con un contenido común para todos los centros de la UPO, dentro del cual se incluye el ítem relativo a las prácticas externas. Posteriormente, en el proceso de adecuación de la plantilla común a la EPS se ha omitido la eliminación del ítem pese a que las titulaciones actuales de la EPS no ofrecen prácticas externas curriculares.
Acción/es a desarrollar	<b>A1</b> Solicitar al Área de Calidad que se elimine el ítem de Prácticas Externas del formato de la Encuesta de Satisfacción para la EPS y del informe anual de satisfacción del alumnado hasta que se implanten en algunos de los títulos gestionados por la EPS.
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".
Fecha prevista resolución	<b>A1</b> → Curso 2016-2017 y siguientes
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<b>A1</b> a) RCP_EPS y AC

Oportunidades de mejora	9
Descripción	En la próxima revisión del SGIC, se deberían revisar todos los procedimientos incluidos en aquel para mejorar su adaptación a la realidad del funcionamiento del Centro.
Análisis de la/s causa/s	El equipo auditor ha detectado una insuficiente concreción de los procedimientos del SGIC a la realidad del Centro
Acción/es a desarrollar	<b>A1</b> Diferenciar en el SGIC del Centro aquellos procedimientos que son institucionales y sobre los que el Centro no tiene capacidad de actuación directa, de aquellos en los que tiene responsabilidad directa y/o compartida. a) Revisar y modificar la documentación del SGIC para la adaptación. b) Aprobar la modificación del SGIC propuesta. c) Implantar la modificación del SGIC aprobada. d) Seguimiento y supervisión del proceso completo. <b>A2</b> Revisar los procedimientos propios del centro para adaptarlos mejor a la realidad del Centro y su forma de funcionar. El desglose de actuaciones necesarias sería: a) Revisar y modificar la documentación del SGIC para la adaptación. b) Aprobar la modificación del SGIC propuesta. c) Implantar la modificación del SGIC aprobada. d) Seguimiento y supervisión del proceso completo.
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".
Fecha prevista resolución	<b>A1</b> → Curso 2016-2017 <b>A2</b> → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<b>A1</b> a) AC b) CGIC_Centros c) RCP_EPS d) DGSGC <b>A2</b> a) RC_EPS b) Junta de la EPS c) RCP_EPS d) DGSGC

Oportunidades de mejora	10
Descripción	En la aplicación Alfresco, respecto al PA01 EPS, Gestión y Control de los documentos y los registros, se recomienda establecer una estructura de documentos que facilite la identificación rápida y directa de las últimas versiones de los procedimientos y de sus registros.
Análisis de la/s causa/s	El equipo auditor parece haber tenido dificultad a la hora de identificar fácilmente las últimas versiones de los procedimientos y de sus registros en Alfresco.
Acción/es a desarrollar	<p><b>A1</b> Redactar y aprobar una Instrucción asociada al procedimiento PA01 con directrices sobre la organización del gestor documental Alfresco. El desglose de actuaciones necesarias sería:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Revisar y modificar la documentación del SGIC para añadir la Instrucción.</li> <li>Aprobar la modificación del SGIC propuesta.</li> <li>Implantar la modificación del SGIC aprobada.</li> <li>Seguimiento y supervisión del proceso completo.</li> </ol> <p><b>A2</b> Revisar el gestor documental Alfresco para adecuarlo a las directrices de la instrucción desarrolladas en la acción previa A1, y a la reorganización del SGIC diferenciando procedimientos institucionales y de Centro de la respuesta a la "Oportunidad de Mejora nº 9". El desglose de actuaciones necesarias sería:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Con respecto a las evidencias de los procedimientos institucionales, revisar la correcta organización del gestor documental Alfresco y generar las evidencias.</li> <li>Con respecto a los procedimientos propios del centro, revisar la correcta organización del gestor documental Alfresco y generar las evidencias.</li> </ol>
Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento".
Fecha prevista resolución	<p><b>A1</b> → Curso 2016-2017</p> <p><b>A2</b> → Curso 2016-2017</p>
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p><b>A1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>AC</li> <li>CGIC_Centros</li> <li>RCP_EPS</li> <li>DGSGC</li> </ol> <p><b>A2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>AC</li> <li>RCP_EPS</li> </ol>

Firma:

D. Norberto Díaz Díaz  
 Director de la Escuela Politécnica Superior