

Programa AUDIT.

Modelo de Autoinforme de Seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Este documento se elabora con objeto de realizar un seguimiento de la evolución del SGIC de la EPS y sus Títulos dentro del ciclo de seguimiento posterior a la Certificación de la Implantación del Programa AUDIT que se obtuvo en la auditoría de 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 Delegación del Rector para la Calidad y el Área de Calidad de la UPO, así como la supervisión de la Dirección de la EPS.

Para elaborar este documento se ha partido del modelo de autoinforme proporcionado por ANECA para facilitar a los Centros la descripción de los cambios y la evolución experimentada por el SGIC en general, así como el estado de las acciones de mejora derivadas de las no conformidades recogidas en el informe de auditoría externa, en particular. Además, con objeto de facilitar el seguimiento de las acciones de mejora, se ha fusionado el modelo de autoinforme de ANECA citado anteriormente con el Plan de Mejora que fue enviado por la EPS el 25 de abril de 2016. Esta fusión ha consistido en la actualización de las tablas del Plan de Mejora que definían las acciones de mejora con la información de seguimiento que requiere el modelo de autoinforme de ANECA: estado de resolución y justificación del grado de avance alcanzado (aportando evidencias documentales siempre que sea posible). Para facilitar la trazabilidad de esta información de seguimiento incorporada al Plan de Mejora se ha utilizado un resaltado gris oscuro en las filas añadidas a las tablas originales. De esta forma se pretende conseguir un documento auto-contenido que facilite la evaluación del seguimiento.

Tal y como se mencionaba en el párrafo anterior, se ha realizado un esfuerzo para aportar evidencias documentales sobre las actuaciones de mejora desarrolladas. En algunos casos se proporcionan enlaces web de acceso público mientras que en otros, dado que se trata de información que no tiene carácter público, ha sido necesario habilitar una carpeta en el gestor documental Alfresco (https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/gestor_documental) para almacenar los documentos de interés. Se proporcionará nombre de usuario y contraseña para habilitar el acceso al gestor. Para citar la ruta del gestor documental en la que se encuentra la evidencia se utilizará el formato "EVIDENCIAS: Gestor Documental/Ruta".

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

ÁMBITO GENERAL UPO

- DGSGC: Delegación del Rector para la Calidad en la UPO (anteriormente 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
- GIISI: Grado en Ingeniería Informática en Sistemas de Información
- DAG_GIISI: Director Académico de Grado del GIISI
- RCP_GIISI: Responsable de Calidad y Planificación del GIISI.
- CGIC_GIISI: Comisión de Garantía Interna de Calidad del GIISI.

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	1/28
				
zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (SEVILLA)

NOMBRE DEL CENTRO AUDITADO: ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR (EPS)

Fecha: 25 – junio – 2017

Nombre y cargo de la persona que cumplimenta esta ficha: Manuel Béjar, Subdirector de Calidad y Planificación de la EPS

Explique brevemente y con carácter general la naturaleza de los principales cambios sufridos por el Centro y/o realizados sobre el SGIC durante el periodo anual objeto de seguimiento

En este apartado introductorio se describen las principales novedades que ha experimentado el SGIC de la EPS y sus Títulos durante el curso 16-17. Algunas de estas actuaciones han tenido repercusión en varias acciones de mejora del Plan de Mejora AUDIT que fue enviado el 25 de abril de 2016. Por ese motivo, cuando se aborde posteriormente el seguimiento específico de cada una de estas acciones de mejoras, se hará referencia a las descripciones de este apartado, evitándose así repetir innecesariamente los mismos textos.

A. Reuniones de coordinación relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos

EVIDENCIAS: Gestor Documental/EPS/Reuniones_Coordinacion

Se han celebrado reuniones de coordinación académica con puntos del orden del día específicos para el SGIC, que han involucrado a RCP_EPS, DAG_EPS, profesores coordinadores de curso y delegados de curso del alumnado. Se enumeran a continuación los principales aspectos que fueron tratados (con enfoques e intensidad diferenciados según el colectivo):

- BLOQUE 1: Visibilizar las herramientas del SGIC de la EPS y sus Títulos
Importancia de la Política y Objetivos de Calidad recogidos en la Carta de Servicios, herramienta para resolver incidencias durante el curso (Buzón IRS), necesidad de participar en las encuestas que miden la satisfacción.
- BLOQUE 2: Uso de las herramientas del SGIC de la EPS y sus Títulos para el análisis y propuestas de mejora
Histórico de IRS del curso, Informe agregado de la Encuesta de Satisfacción General con el GIISI de la EPS, Informe agregado de la Encuesta de Satisfacción con la Actividad Docente por Profesor y Asignatura.

Se adjunta a continuación el listado de reuniones de coordinación relacionadas con aspectos del SGIC, indicando los puntos del orden del día específicos. En el gestor documental se puede tener acceso a las actas para corroborar que el contenido de las mismas incluye los 2 BLOQUES presentados en el párrafo anterior.

- 2017_01_27 DAG_EPS, RCP_EPS, Delegados Alumnado
 1. Revisión de las herramientas del SGIC de la EPS e incentivación del uso de las mismas.
 2. Revisión de la Política y Objetivos de Calidad recogidos en la Carta de Servicios de la EPS.
 3. Análisis de los resultados obtenidos durante el curso 15-16 con las herramientas del SGIC de la EPS.
- 2017_06_20 DAG_EPS, RCP_EPS, Delegados Alumnado
 1. Revisión de las herramientas del SGIC de la EPS e incentivación del uso de las mismas.
 2. Revisión de la Política y Objetivos de Calidad recogidos en la Carta de Servicios de la EPS.
- 2017_06_23 DAG_EPS, RCP_EPS, Profesores Coordinadores Curso
 1. Revisión de las herramientas del SGIC de la EPS e incentivación del uso de las mismas.
 2. Revisión de la Política y Objetivos de Calidad recogidos en la Carta de Servicios de la EPS.

B. Jornadas relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos

EVIDENCIAS: Gestor Documental/EPS/Jornadas

Se han celebrado las siguientes Jornadas relacionadas con aspectos del SGIC:

- 2016_09_09 Jornada de Bienvenida y Calidad
En el comienzo del curso se celebraron las Jornadas de Bienvenida y Calidad, que estaban destinadas principalmente a los alumnos de nuevo ingreso. Durante las mismas se presentó el SGIC de la EPS y sus Títulos, haciendo especial énfasis en la disponibilidad de herramientas para resolver las incidencias que puedan surgir durante el curso (Buzón IRS) así como para medir la satisfacción de los estudiantes (Encuestas de Satisfacción). También se mencionó la importancia de la Política y Objetivos de Calidad recogidos en la Carta de Servicios como elemento base del SGIC.
- 2016_12_05 Jornada Calidad EPS – Alumnos
- 2016_12_07 Jornada Calidad EPS - Equipo Directivo
- 2016_12_12 Jornada Calidad EPS - Profesores

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	2/28
				
zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

En diciembre se celebraron las Jornadas de Calidad, destinadas a mejorar la visibilidad del SGIC de la EPS y sus Títulos, así como a profundizar en su conocimiento. Puesto que cada colectivo tiene un perfil distinto de interrelación con el SGIC, se dividieron las jornadas en diferentes sesiones: estudiantes, profesores y equipo directivo. Se enumeran a continuación los principales aspectos que fueron tratados (con enfoques e intensidad diferenciados según el colectivo): importancia de la Política y Objetivos de Calidad recogidos en la Carta de Servicios, herramienta para resolver incidencias durante el curso (Buzón IRS), necesidad de participar en las encuestas que miden la satisfacción, rendición de cuentas mediante la pertenencia de representantes del colectivo a comisiones con atribuciones en el SGIC, recordatorio general del Manual de Procedimientos (sólo para Equipo Directivo).

C. Actividades de Formación relacionadas con el SGIC de la EPS y sus Títulos

EVIDENCIAS: Gestor Documental/COMUNES/Formacion

El Área de Calidad de la UPO ha recogido en su Plan de Formación 16-17 las líneas de actuación propuestas en el Plan de Mejora de la EPS para mejorar el conocimiento de algunos elementos fundamentales del SGIC: Política y Objetivos de Calidad, Encuestas de Satisfacción, Buzón IRS, Programa DOCENTIA. En particular, se han ofrecido los siguiente cursos (para cada curso se resaltan los contenidos más cercanos a las acciones de mejora previstas en el Plan de Mejora).

- CURSO 1: DISEÑO, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS CENTROS/CEDEP Y SUS TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

...

II. Aplicación del Programa AUDIT en la UPO:

- Cómo el Centro y sus Títulos definen su Política y Objetivos de Calidad:
 - a. Las Cartas de Servicios y su seguimiento.
 - b. Medición y evidencias de cumplimiento.

...

- Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a sus estudiantes:

...

- b. Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Reglamento de IRSF. Aplicación informática para la gestión del buzón de IRSF.
- c. Medición y evidencias de cumplimiento.

...

- Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados:

- a. Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- b. La Medición, el análisis y la mejora continua del SGIC y de los Títulos.

...

- d. Medición y evidencias de cumplimiento.

...

- CURSO 2: CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UPO

...

II. Aplicación del Programa AUDIT en el Centro que se certifica:

- La Política y los Objetivos de Calidad del Centro.
- Herramientas implantadas por el Centro para el análisis y la mejora continua.
- Herramientas implantadas por el Centro que se certifica para la participación de los grupos de interés en la mejora del Centro.

...

- CURSO 3: ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO Y DE RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES DE LA UPO

...

- Instrucciones para la resolución del caso práctico
- Desarrollo del caso práctico y envío para su corrección.
- Resolución del caso práctico.

...

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	3/28
				
zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

- CURSO 4: AUDITORES INTERNOS DE SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

- CURSO 5: PROGRAMA DOCENTIA-A-UPO

1. Introducción al Programa Docentia-A-UPO y su contextualización en el entorno nacional y regional.
2. Objetivos y consecuencias de la evaluación por Docentia-A-UPO. Implicaciones en los SGICs.
3. Características del programa y distintos agentes implicados en el proceso de evaluación en la UPO.
4. Seguimiento y Certificación del Programa.
5. Breve referencia a indicadores del programa.
6. Procedimiento de evaluación.
7. Baremos de la comisión para el expediente y el autoinforme del profesor

D. Actividades de Incentivación de Encuestas

ÁREA CALIDAD

EVIDENCIAS: En septiembre, después de la ceremonia de inicio de curso, se publicará la Memoria Académica de la UPO para el curso 2016-2017 que incluirá en su apartado de Calidad las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde quedará publicada la Memoria es el siguiente: <https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/>

Con objeto de incrementar la participación en estas encuestas de satisfacción de los grupos de interés, se han llevado a cabo durante el curso 15/16 las siguientes actuaciones:

- Para incrementar la participación del alumnado, del PDI y del PAS en el primer semestre, concretamente durante el mes de diciembre, se han reservado aulas de informática en todo el campus y se ha proporcionado un código QR con objeto de facilitar la cumplimentación de cuestionarios online a través de dispositivos móviles. Se han establecido puntos de participación de carácter presencial, a la entrada de la cafetería de Plaza de América y Biblioteca, con la colaboración de estudiantes que han ayudado a recoger cuestionarios de satisfacción de estudiantes, profesores y PAS; se ha elaborado cartelería informativa que se ha publicado en las pantallas de la galería central; y se ha enviado nota a la Unidad Técnica de Comunicación para su publicación en "Destacados". Dicha Unidad realizó además una entrevista a la Dirección del Área de Calidad con el objeto de divulgar estas prácticas de mejora entre la comunidad universitaria e incentivar su participación: <https://www.upo.es/diario/entrevista/2015/12/la-participacion-de-la-comunidad-universitaria-es-clave-para-mejorar-el-funcionamiento-de-la-upo/>
- Para incrementar la participación del alumnado en el segundo semestre, concretamente durante los meses de abril-mayo, y con el apoyo de tres estudiantes en prácticas de los Títulos de Grado en Ciencias Políticas y de la Administración y en Sociología, se han llevado a cabo encuestas presenciales en las aulas, tanto para Grado como Máster. Se ha elaborado cartelería informativa específica de estas encuestas que se ha publicado en las pantallas de la galería central.
- Para incrementar la participación del PDI y del PAS en el segundo semestre, concretamente durante los meses de abril-mayo, se han diseñado cuestionarios en una nueva aplicación informática que, garantizando el anonimato en la respuesta, permite reenviar recordatorios a las personas que aún no han participado en la misma, remitiéndose también correos recordatorios por parte de los respectivos Centros. Se ha elaborado cartelería informativa específica de estas encuestas que se ha publicado en las pantallas de la galería central.

Tras la realización durante el segundo semestre del curso 2015-2016 de encuestas presenciales en las aulas al alumnado de Grado y Máster así como de la utilización, por primera vez, de la aplicación LimeSurvey para las encuestas al personal docente y personal de administración y servicios, se han obtenido resultados satisfactorios al verse incrementada la tasa de participación de todos los grupos de interés con respecto a cursos anteriores.

Durante el segundo semestre del presente curso 2016-2017, seis estudiantes de los Grados en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y de Ciencias Políticas y de la Administración han desarrollado sus prácticas en el Área de Calidad. En mayor o menor medida, y entre otros trabajos asignados, todos han colaborado en trabajos relacionados con las Encuestas de satisfacción de grupos de interés y con las Encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia que se analizan en el siguiente apartado. En relación a las Encuestas de satisfacción de grupos de interés se han llevado a cabo los siguientes trabajos:

- Parametrización de encuestas en el gestor de formularios LimeSurvey versión 2.64.7, que ha mejorado sustancialmente la anterior versión. Se trata de una aplicación para la elaboración de encuestas online, que permite cargar usuarios masivamente, enviar a cada uno invitaciones para acceder al formulario online a través de un enlace y enviar sucesivos

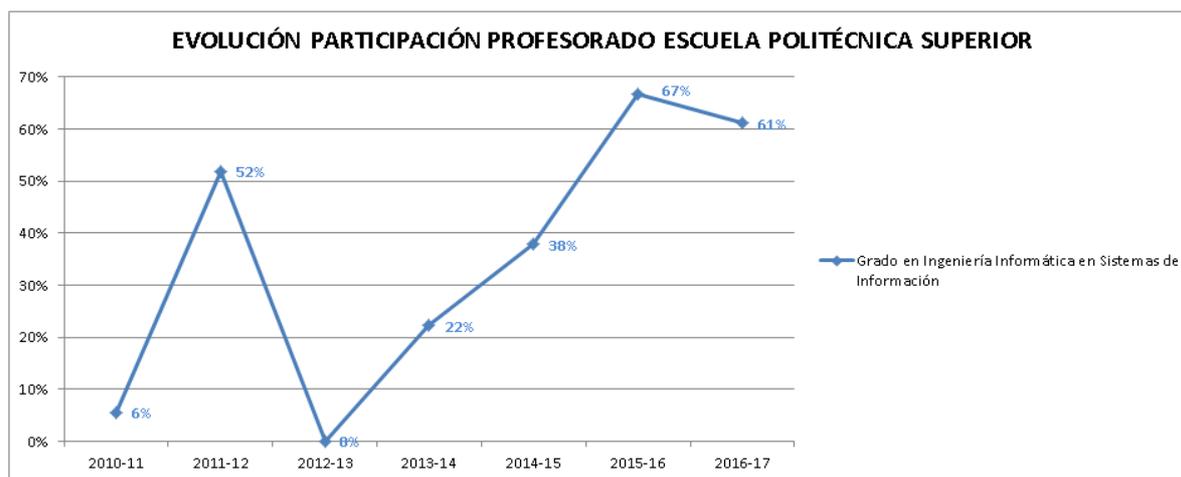
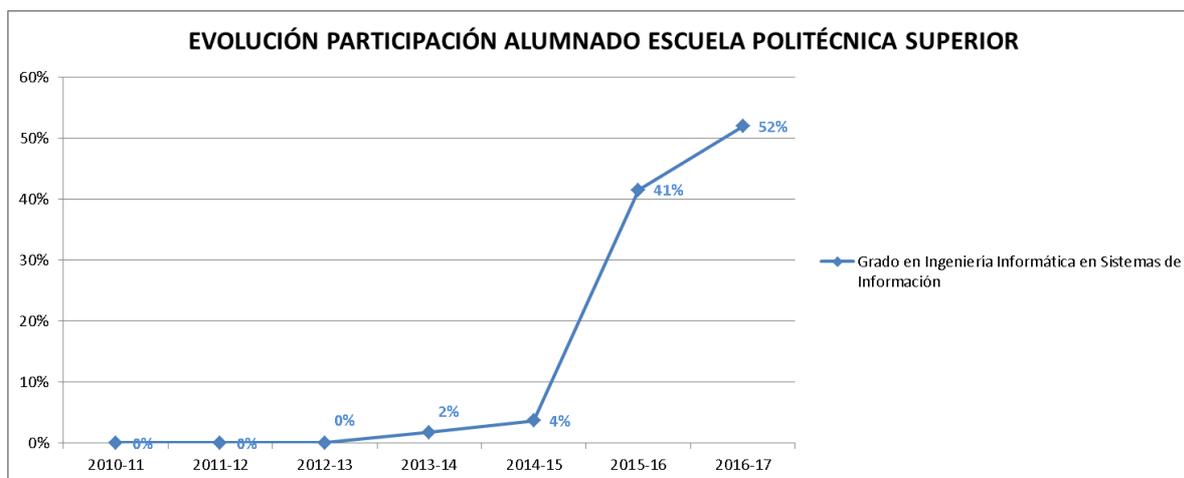
Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	4/28
				
zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

recordatorios a aquellos usuarios que no han respondido.

- Elaboración de un video promocional, en el que han participado como protagonistas los propios estudiantes en prácticas, de una duración aproximada de un minuto y medio, con objeto de informar a toda la comunidad universitaria sobre los dos tipos de encuestas de satisfacción. Se ha difundido a través de las principales redes sociales de la Universidad, así como de la página web del Área de Calidad: <https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Elaboracion-de-Estudios-e-Informes-Tecnicos/satisfaccion-grupos-interes/>
- Elaboración de un video de menor duración destinado a las pantallas informativas distribuidas a lo largo del Campus.
- Solicitud de difusión del video promocional a la Unidad Técnica de Comunicación.
- Correos informativos de la fecha de activación de las encuestas a los Responsables de Calidad de los Centros, para los Títulos de Grado, y a los Responsables de las Comisiones Académicas, para los Títulos de Máster y Doctorado, solicitándoles la difusión entre estudiantes y profesorado de cada Centro y Título respectivo.
- Comprobación en tiempo real de la tasa de participación, para su comunicación a los Responsables de Calidad mencionados y lograr incrementar la tasa en aquellos Títulos que aún no habían recibido una tasa de respuesta aceptable.
- Habilitación de aulas de informática de libre acceso para la cumplimentación de los cuestionarios.

Los resultados definitivos obtenidos en cuanto a tasa de participación del alumnado y profesorado han sido los siguientes:



En la actualidad se encuentran activas las encuestas dirigidas al Personal de Administración y Servicios, como grupo de interés de los Títulos de Grado, por lo que no pueden ofrecerse datos definitivos de la tasa de participación obtenida y su evolución en el tiempo.

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==	PÁGINA	5/28



zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==

EPS

EVIDENCIAS: Gestor Documental/EPS/Incentivacion_Encuestas

Por parte de la EPS se han reforzado las actuaciones anteriores mediante correos personalizados a los alumnos sobre la importancia del uso de estas herramientas del SGIC. Además, se ha solicitado la colaboración del profesorado de la EPS instándole a utilizar los espacios virtuales de sus asignaturas para incluir los anuncios motivacionales que se han elaborado con motivo de la campaña de incentivación.

Con respecto al resto de grupos de interés, se han enviado e-mails motivacionales a egresados y empleadores. En estos correos se les invita a usar las encuestas como herramienta de realimentación sobre los aspectos de la formación impartida por la EPS que admiten mejora.

Como evidencia de estas actuaciones se aportan los e-mails enviados a los diferentes grupos de interés: estudiantes, profesores, egresados y empleadores.

E. Mejora de la aplicación que gestiona el Buzón IRS

EVIDENCIAS: En septiembre, después de la ceremonia de inicio de curso, se publicará la Memoria Académica de la UPO para el curso 2016-2017 que incluirá en su apartado de Calidad las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde quedará publicada la Memoria es el siguiente: <https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/>

Se ha diseñado una nueva aplicación informática para la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades de Centros, Departamentos y Servicios Administrativos, cuya implantación ha tenido lugar el pasado mes de marzo. Las nuevas funcionalidades del Buzón IRSF-UPO, además de recoger las Felicidades los usuarios/as, radican en:

- La posibilidad de una intercomunicación con el usuario/a hasta la completa resolución de la IRSF.
- La opción de descargar toda la información de cada una de las IRSF, incluidas las que han sido redirigidas a otro Centro, Departamento o Servicio Administrativo, manteniendo su trazabilidad.
- Un sistema de avisos recordando aquellas IRSF que no hayan sido cerradas en plazo.
- La gestión estadística de las encuestas de satisfacción que se emitirán automáticamente una vez cerradas cada una de las IRSF.

F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos

EVIDENCIAS: Gestor Documental/EPS/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC

Se incluye en este apartado una nota aclaratoria sobre el grado de avance alcanzado en la revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos. Esta aclaración será de aplicación en todas las acciones de mejora que conlleven una modificación de los Manuales de Procedimientos y será referenciada como tal en el lugar que corresponda.

La revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos se está realizando de manera conjunta con el resto de Centros de la UPO en el seno de la CGIC de los Centros de la UPO, siendo coordinada esta revisión por la Delegación del Rector para la Calidad.

De forma consistente con la fecha prevista de resolución en el Plan de Mejora, la planificación de las reuniones de la CGIC de los Centros abarcaba todo el curso 16-17 (julio inclusive), motivo por el que no ha finalizado aún el proceso completo de revisión. Para evidenciar esta circunstancia se aporta el cronograma planificado de reuniones así como las actas de las reuniones celebradas (ver Gestor Documental/EPS/Revision_SGIC).

Finalmente hay que añadir que los procedimientos revisados en la CGIC de los Centros hasta la fecha actual no han sido implantados aún dado el carácter transversal de algunos de los procedimientos que están pendientes de revisión y cuya actualización podría suponer por tanto modificaciones posteriores en los procedimientos ya revisados. Ejemplos claros de esta circunstancia son los procedimientos "PA01-EPS Gestión y Control de los documentos y los registros", "PE04-EPS Medición, análisis y mejora continua" y "PC14-EPS Información Pública".

Código Seguro de verificación:zm5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zm5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	6/28
				
zm5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

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	<p>A1 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.</p> <p>A2 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.</p> <p>A3 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 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>A4 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>A5 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>A6 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>A1 → Curso 2016-2017</p> <p>A2 → Octubre 2016</p> <p>A3 → Curso 2016-2017</p> <p>A4 → Octubre 2016</p> <p>A5 → Curso 2016-2017</p> <p>A6 → Curso 2016-2017</p>				
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p>A1 CGIC_EPS, RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p>A2 RCP_EPS</p> <p>A3</p> <p>a) DAG_EPS, RCP_EPS</p> <p>b) Profesores Coordinadores Curso, Profesores Coordinadores Asignatura, Delegados del Alumnado.</p> <p>A4 RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p>A5 AC</p> <p>A6 RCP_EPS</p>				
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO					
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	<p>A1 → En proceso</p> <p>A2 → Cerrada</p> <p>A3 → Cerrada</p> <p>A4 → Cerrada</p> <p>A5 → Cerrada</p> <p>A6 → Cerrada</p>				

Código Seguro de verificación:zm5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zm5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==	PÁGINA	7/28
 zm5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==				

Evidencias del estado de resolución	<p>A1 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC</p> <p>A2 Disponible en el siguiente enlace: http://eps.upo.es/portal/es/carta-de-servicios</p> <p>A3 Gestor Documental/EPS/Reuniones_Coordinacion</p> <p>A4 Gestor Documental/EPS/Jornadas</p> <p>A5 Gestor Documental/COMUNES/Formacion</p> <p>También disponible en los siguientes enlaces públicos: https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/ https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion_Publica_Difusion_Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2017.pdf</p> <p>A6 Gestor Documental/COMUNES/Propuestas_CGIC_Centros</p>
Justificación del grado de avance alcanzado	<p>A1 Ver F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</p> <p>A2 Se ha modificado la web de la EPS, de manera que el apartado “Política y Objetivos de Calidad” ha pasado a denominarse “Política y Objetivos de Calidad recogidos en la Carta de Servicios”.</p> <p>A3 Ver A. Reuniones de coordinación relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</p> <p>A4 Ver B. Jornadas relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</p> <p>A5 Ver C. Actividades de Formación relacionadas con el SGIC de la EPS y sus Títulos</p> <p>A6 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Acción/es a desarrollar”. Añadir además que la propuesta ha sido aceptada por lo que las Encuestas de Satisfacción con el GISI de la EPS incluirán un ítem en este respecto a partir del curso 17-18.</p>
Actualización de la fecha prevista de resolución	<p>A1 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)</p> <p>A2 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución”</p> <p>A3 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución”</p> <p>A4 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución”</p> <p>A5 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución”</p> <p>A6 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución”</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>D1: Se evidencia que existen documentos vinculados al SGIC que carecen de la firma correspondiente, como p. ej.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actas, p.e. Nombramiento del nuevo responsable de calidad de la EPS, 12-2-16 - Horarios del curso 2015-16 <p>D2: 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>D3: 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>D4: 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>D1: 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,</p>				

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	8/28



zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==

	<p>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 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Acción/es a desarrollar</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p>

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	9/28
 zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

	<p>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.</p> <p>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.</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>D1-A1 → Curso 2016-2017 D2-A1 → Curso 2016-2017 D3-A1 → Curso 2016-2017 D4-A1 → Desde la fecha del presente documento.</p>
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p>D1-A1 RCP_EPS D2-A1 UC, RCP_EPS D3-A1 a) AC b) CGIC_Centros c) AC, RCP_EPS d) DGSGC D4-A1 a) AC b) CGIC_Centros</p>
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	<p>D1-A1 → Cerrada (subsanción de evidencias sin firma) En proceso (elaboración Instrucción Técnica dentro de Revisión Manuales SGIC) D1-A2 → En proceso D1-A3 → En proceso D1-A4 → Cerrada</p>
Evidencias del estado de resolución	<p>D1-A1 Gestor Documental/EPS/Evidencias_Firmadas Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC D1-A2 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC D1-A3 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC D1-A4 Disponibles en los siguientes enlaces: http://eps.upo.es/portal/es/carta-de-servicios http://eps.upo.es/portal/public/docs/calidad/carta_servicios/Folleto_Carta_Servicios_EPS_v2.pdf</p>
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	<p>D1-A1 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar". Se aporta firmado el único documento que no tenía firma, el acta de la Junta de la EPS correspondiente al 27 de enero de 2016 (no obstante se vieron afectadas varias evidencias en el Gestor Documental porque los diferentes puntos del orden del día generaron diferentes evidencias para varios procedimientos). En lo que se refiere a la elaboración de la Instrucción Técnica, se referencia de nuevo el apartado F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos D1-A2 Ver F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos D1-A3 Ver F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos D1-A4 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar".</p>
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que	<p>D1-A1 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución" Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017) D1-A2 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017) D1-A3 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)</p>

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirma.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==	PÁGINA	10/28
 zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==				

NO hayan sido cerradas	D1-A4 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución”
------------------------	---

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	A1 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: <ul style="list-style-type: none"> a) Proponer el modelo. b) Aprobar el modelo. A2 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	A1 → Septiembre 2016 A2 → Septiembre 2016 y siguientes cursos				
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	A1 <ul style="list-style-type: none"> a) AC b) CGIC_Centros A2 DGSGC				
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO					
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → Cerrada A2 → Cerrada				
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/COMUNES/PlanificacionAnual_ServiciosExternos A2 Disponibles en los siguientes enlaces: https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseno-e-implantacion-de-Sistemas-de-Garantia-Interna-de-Calidad/ https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Planificacion-Anual-de-Servicios-Externos-del-Centro-16-17.pdf				
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado “Acción/es a desarrollar”	D1-A1 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Acción/es a desarrollar”. La aprobación del modelo tuvo lugar en la CGIC de los Centros de la UPO (como evidencia se aporta el acta correspondiente). D1-A2 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Acción/es a desarrollar”.				
Actualización de la fecha prevista de resolución	D1-A1 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” D1-A2 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de				

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	11/28
 zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

- para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	resolución"
---	-------------

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	<p>A1 Revisar de manera integral el Plan de Comunicación de la EPS. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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). 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. c) Establecer la información de interés que el centro debe proporcionar para cada uno de los colectivos del centro (alumnado, profesorado, ...). 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. e) Aprobar la versión revisada del Plan de Comunicación que incluya los puntos anteriores. <p>A2 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 <u>A1</u>). El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 				
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 → Octubre 2016 A2 → Curso 2016-2017				
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p>A1</p> <ul style="list-style-type: none"> a) CGIC_EPS, RCP_EPS, Equipo Directivo EPS b) CGIC_EPS, RCP_EPS, Equipo Directivo EPS c) CGIC_EPS, RCP_EPS, Equipo Directivo EPS d) CGIC_EPS, RCP_EPS, Equipo Directivo EPS e) Junta de Centro de la EPS <p>A2</p> <ul style="list-style-type: none"> a) RCP_EPS b) CGIC_Centros y Junta de la EPS c) RCP_EPS d) DGSGC 				
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO					

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	12/28
				
zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → Cerrados los pasos a) b) c) y d). En proceso el paso e). A2 → En proceso
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/EPS/PlanComunicacion A2 Gestor Documental/COMUNES/Revisión_Manuales_Procedimientos_SGIC
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	D1-A1 Acción Cerrada en los pasos a) b) c) y d) conforme a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar". El paso e) de aprobación está pendiente de la finalización de la Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC puesto que el Plan de Comunicación tiene un carácter transversal a todo el SGIC y las revisiones de procedimientos planificadas en julio podrían requerir actualizaciones del Plan de Comunicación para reflejar nuevas necesidades en cuanto a las acciones de comunicación a desarrollar. D1-A2 Ver <u>F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos.</u>
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	D1-A1 → Acción Cerrada en los pasos a) b) c) y d) conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución". El paso e) queda planificado para Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017). D1-A2 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)

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	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: https://www.upo.es/infraestructuras/centro-servicios-usuarios/ . 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 https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/memoria/documentacmemoria2014_2015/Campus/IMEE_2014_2015_rev.pdf).				
Acción/es a desarrollar	Para las incidencias menores que estén relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización: A1 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: e) Revisar y modificar el SGIC. f) Aprobar la modificación del SGIC. g) Implantar la modificación del SGIC. h) Seguimiento y supervisión del proceso completo Para el resto de IRS que no estén relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización: A2 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				

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==	PÁGINA	13/28
 zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==				

	<p>esta concienciación hacia los colectivos a los que representan (profesorado, alumnado).</p> <p>A3 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>A4 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>A1 → Curso 2016-2017</p> <p>A2 → Curso 2016-2017</p> <p>A3 → Octubre 2016</p> <p>A4 → Curso 2016-2017</p>
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p>A1</p> <p>e) AC</p> <p>f) CGIC_Centros</p> <p>g) Área de Infraestructura, RCP_EPS</p> <p>h) DGSGC</p> <p>A2</p> <p>a) DAG_EPS, RCP_EPS</p> <p>b) Profesores Coordinadores Curso, Profesores Coordinadores Asignatura, Delegados del Alumnado.</p> <p>A3 RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p>A4 AC</p>
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	<p>A1 → En proceso</p> <p>A2 → Cerrada</p> <p>A3 → Cerrada</p> <p>A4 → Cerrada</p>
Evidencias del estado de resolución	<p>A1 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC</p> <p>A2 Gestor Documental/EPS/Reuniones_Coordinacion</p> <p>A3 Gestor Documental/EPS/Jornadas</p> <p>A4 Gestor Documental/COMUNES/Formacion</p>
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	<p>A1 Ver <u>F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p> <p>A2 Ver <u>A. Reuniones de coordinación relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p> <p>A3 Ver <u>B. Jornadas relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p> <p>A4 Ver <u>C. Actividades de Formación relacionadas con el SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p>
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	<p>A1 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)</p> <p>A2 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> <p>A3 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> <p>A4 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</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"> 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 				

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	14/28
 <p>zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==</p>				

	procedimientos que ya no existen o que se citan con otra denominación.
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	A1 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	A1 RCP_EPS, Equipo Directivo de la EPS
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → Cerrada
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/EPS/MemoriaRecursosMateriales
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	A1 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar". Con objeto de evidenciar la gestión anual de recursos materiales por parte del Centro se ha generado una Memoria de Gastos que abarca tanto la visión agregada de los principales conceptos de gasto, como la visión desglosada para cada apunte de la orgánica de la EPS. Se aporta como evidencia el acta de la Junta de la EPS en la que se aprobaron estos documentos así como los propios documentos.
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"

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	A1 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. A2 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				

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	15/28
 zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

	realización del trámite que evidenciaba el documento extraviado.
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 A2 → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	A1 RCP_EPS, UC A2 RCP_EPS, Director de la EPS
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → En proceso A2 → Cerrada
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC A2 -
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	A1 Ver F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos A2 Se ha tenido presente la directiva enunciada en "Acción/es a desarrollar" durante la revisión del Gestor Documental para las evidencias generadas durante el curso 16-17. No obstante, dado que no se ha detectado ninguna evidencia extraviada, no ha sido necesario aplicar la directiva.
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017) A2 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	16/28
				
zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

Oportunidades de mejora		1
Descripción (se considera que estas dos recomendaciones van en el mismo sentido)	<p>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".</p> <p>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.</p>	
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	<p>A1 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Revisar y modificar la documentación del SGIC. Aprobar la modificación del SGIC propuesta. Implantar la modificación del SGIC aprobada. 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	A1 → Curso 2016-2017	
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	<p>A1</p> <ol style="list-style-type: none"> RCP_EPS, AC CGIC_Centros y Junta de la EPS RCP_EPS DGSGC 	
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO		
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → En proceso	
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC	
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	A1 Ver <u>F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u>	
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)	

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	17/28
				
zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

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	A1 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: <ul style="list-style-type: none"> 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	A1 → Curso 2016-2017	
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	A1 <ul style="list-style-type: none"> a) AC b) DGSGC 	
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO		
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → En proceso	
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC	
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que Sí hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	A1 Ver <u>F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u>	
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)	

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	18/28
				
zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

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 3. Buzón de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias. 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.
Acción/es a desarrollar	A1 Implementar un plan piloto de encuestación presencial para las encuestas de satisfacción con el Centro y sus títulos para el alumnado. A2 Implementar un plan de recordatorios personalizados sobre la participación en las encuestas de satisfacción para el PDI. A3 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. A4 Establecer un Plan de difusión del programa Docencia y de las consecuencias de la evaluación docente. A5 Difundir la posibilidad de participación en las encuestas de satisfacción con la docencia a través de diferentes dispositivos (móvil, Tablet, ordenador). A6 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. A7 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 (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). El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente: a) Proponer los mecanismos de implantación del reconocimiento colectivo. b) Aprobar la modificación y asegurar su implantación. A8 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: 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. b) Escalar la información que se exponga en las reuniones hacia los diferentes colectivos. A9 Promover la realización de las encuestas en las Jornadas de Bienvenida y Calidad que se celebrarán al principio de cada curso académico. A10 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.
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 A2 → Curso 2016-2017 A3 → Curso 2016-2017 A4 → Curso 2016-2017 A5 → Curso 2016-2017 A6 → Curso 2016-2017 A7 → Curso 2016-2017

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	19/28
 zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

	A8 → Curso 2016-2017 A9 → Octubre 2016 A10 → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	A1 AC A2 AC A3 AC, DGSGC A4 AC A5 AC A6 RCP_EPS A7 a) AC b) DGSGC A8 a) DAG_EPS, RCP_EPS b) Profesores Coordinadores Curso, Profesores Coordinadores Asignatura, Delegados del Alumnado. A9 RCP_EPS A10 AC
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → Cerrada A2 → Cerrada A3 → En proceso A4 → Cerrada A5 → Cerrada A6 → Cerrada A7 → Cerrada A8 → Cerrada A9 → Cerrada A10 → Cerrada
Evidencias del estado de resolución	A1 En septiembre, después de la ceremonia de inicio de curso, se publicará la Memoria Académica de la UPO para el curso 2016-2017 que incluirá en su apartado de Calidad las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde quedará publicada la Memoria es el siguiente: https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/ A2 En septiembre, después de la ceremonia de inicio de curso, se publicará la Memoria Académica de la UPO para el curso 2016-2017 que incluirá en su apartado de Calidad las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde quedará publicada la Memoria es el siguiente: https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/ A3 Gestor Documental/COMUNES/Incentivacion_Encuestas/Revision_ItemsEncuestas A4 Gestor Documental/COMUNES/Formacion + Gestor Documental/EPS/Promocion_Docentia A5 En septiembre, después de la ceremonia de inicio de curso, se publicará la Memoria Académica de la UPO para el curso 2016-2017 que incluirá en su apartado de Calidad las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde quedará publicada la Memoria es el siguiente: https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/ A6 En septiembre, después de la ceremonia de inicio de curso, se publicará la Memoria Académica de la UPO para el curso 2016-2017 que incluirá en su apartado de Calidad las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde quedará publicada la Memoria es el siguiente: https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/ A7 Disponibles en los siguientes enlaces https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/calidad/documentos/actas/Acta_comite_calidad_06_16-06-2015.pdf https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/calidad/documentos/ACTA-8-SESION-COMITE-DE-CALIDAD.pdf A8 Gestor Documental/EPS/Reuniones_Coordinacion A9 Gestor Documental/EPS/Jornadas A10 Gestor Documental/COMUNES/Formacion También disponible en los siguientes enlaces públicos: https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	20/28
 zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

	https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion_Publica_Difusion_Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2017.pdf
<p>Justificación del grado de avance alcanzado</p> <p>- para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas.</p> <p>- para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"</p>	<p>A1 Ver <u>D. Actividades de Incentivación de Encuestas</u></p> <p>A2 Ver <u>D. Actividades de Incentivación de Encuestas</u></p> <p>A3 Se ha realizado una revisión de las encuestas de satisfacción con la docencia en la CGIC de los Centros. Como resultado de esta reunión se ha consensado una propuesta de modificación de los ítems de las mismas. Actualmente no se ha recibido confirmación sobre la implantación de esta modificación.</p> <p>A4 El Área de Calidad ha incorporado un curso de formación destinado exclusivamente a presentar el Programa DOCENTIA (ver <u>C. Actividades de Formación relacionadas con el SGIC de la EPS y sus Títulos</u>). Por otra parte, la EPS ha implementado una campaña de recordatorios personalizados para el profesorado que debe renovar su acreditación del programa DOCENTIA. En esta campaña se han difundido también los beneficios que aporta la evaluación positiva.</p> <p>A5 Ver <u>D. Actividades de Incentivación de Encuestas</u></p> <p>A6 Ver <u>D. Actividades de Incentivación de Encuestas</u></p> <p>A7 Acción desarrollada conforme a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar":</p> <p>a) Proponer los mecanismos de implantación del reconocimiento colectivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprobada por comité de calidad la Comisión de valoración sesión 6 acta 16-06-2015 - Implantación de un nuevo sistema de encuesta on-line sobre la satisfacción con la docencia que permite la extracción directa de los datos necesarios para la valoración. <p>b) Aprobar la modificación y asegurar su implantación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modificación aprobada en la 8ª sesión del Comité de Calidad (22/06/2016). Punto 6. Ver acta en https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/comite-calidad/ - El acto formal de reconocimiento está pendiente del acuerdo del Consejo de Gobierno sobre el día para la celebración del día de la UPO en el que se prevé la entrega de todos los reconocimientos de esta Universidad. <p>A8 Ver <u>A. Reuniones de coordinación relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p> <p>A9 Ver <u>B. Jornadas relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p> <p>A10 Ver <u>C. Actividades de Formación relacionadas con el SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p>
<p>Actualización de la fecha prevista de resolución</p> <p>- para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas</p>	<p>A1 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> <p>A2 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> <p>A3 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)</p> <p>A4 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> <p>A5 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> <p>A6 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> <p>A7 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> <p>A8 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> <p>A9 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> <p>A10 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</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>A1 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> <ol style="list-style-type: none"> a) Revisar y modificar el SGIC (y el Reglamento si procede mantenerlo). b) Aprobar la modificación del SGIC (y el Reglamento si procede mantenerlo). c) Implantar la modificación del SGIC (y el Reglamento si procede mantenerlo). d) Seguimiento y supervisión del proceso completo.

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	21/28
 zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

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	A1 a) AC b) CGIC_Centros y Junta de la EPS c) RCP_EPS d) DGSGC
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → En proceso
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado “Acción/es a desarrollar”	A1 Ver <u>F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u>
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)

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 GII SI, 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	A1 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	A1 → Curso 2016-2017

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	22/28
 zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

Responsable/s ejecución y/o seguimiento	A1 RCP_GIISI, CGIC_GIISI
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → Cerrada.
Evidencias del estado de resolución	A1 En la elaboración del Plan de Mejora 15-16 realizado durante el curso 16-17 se ha tenido en cuenta la obligatoriedad de añadir trazabilidad para las acciones de mejora que se omitan con respecto al curso pasado pese a no haber sido conseguidas. En particular, estas omisiones debían ser indicadas, y a la vez justificadas (objetivo irrealizable, priorización de otros aspectos, etc.). En el caso concreto del Plan de Mejora 15-16, que surge como consecuencia del Informe de Seguimiento del Plan de Mejora 13-14, todas las acciones que no obtuvieron un cumplimiento ALTO fueron incorporadas al Plan de Mejora 15-16, por lo que no hubo necesidad de aplicar la directiva anterior.
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	A1 EVIDENCIAS/EPS/Seguimiento_PlanMejora
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"

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	A1 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".

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	23/28
 zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

Fecha prevista resolución	A1 → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	A1 a) RCP_EPS b) AC c) CGIC_Centros y Junta de la EPS d) RCP_EPS
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → En proceso
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	A1 Ver <u>F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u>
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)

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	A1 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 A2 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. A3 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

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	24/28
				
zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

	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	A1 → Curso 2016-2017 A2 → Curso 2016-2017 A3 → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	A1 a) AC b) CIC c) DGSGC A2 a) AC b) CGIC_Centros c) CIC, AC, RCP_EPS d) DGSGC A3 RCP_EPS
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → Cerrada A2 → En proceso A3 → Cerrada
Evidencias del estado de resolución	A1 Disponibles en el siguiente enlace http://eps.upo.es/portal/es/buzon-de-incidencias-reclamaciones-y-sugerencias A2 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC A3 Gestor Documental/COMUNES/Propuestas_CGIC_Centros
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	A1 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar". Se presenta información extendida en <u>E. Mejora de la aplicación que gestiona el Buzón IRS</u> A2 Ver F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos A3 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar". Añadir además que la propuesta ha sido aceptada pero que no se ha concretado la forma en la que se implantará esta rendición de cuentas.
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución" A2 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017) A3 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"

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 ISI 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

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	25/28
 zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

	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	A1 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	A1 → Curso 2016-2017 y siguientes
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	A1 a) RCP_EPS y AC
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → Cerrada
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/COMUNES/Propuestas_CGIC_Centros
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado “Acción/es a desarrollar”	A1 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Acción/es a desarrollar”. Añadir además que la propuesta ha sido aceptada pero que no se ha concretado la forma en la que se implantará (bien eliminando el ítem, bien manteniendo el ítem pero indicando expresamente en su enunciado que los alumnos que cursen titulaciones sin Prácticas Externas deben usar la opción ns/nc).
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)

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	A1 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. A2 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.

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==	PÁGINA	26/28
 zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==				

	<ul style="list-style-type: none"> 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	A1 → Curso 2016-2017 A2 → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	A1 <ul style="list-style-type: none"> a) AC b) CGIC_Centros c) RCP_EPS d) DGSGC A2 <ul style="list-style-type: none"> a) RC_EPS b) Junta de la EPS c) RCP_EPS d) DGSGC
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → En proceso A2 → En proceso
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC A2 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	A1 Ver F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos A2 Ver F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017) A2 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)

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	A1 Redactar y aprobar una Instrucción asociada al procedimiento PA01 con directrices sobre la organización del gestor documental Alfresco. El desglose de actuaciones necesarias sería: <ul style="list-style-type: none"> a) Revisar y modificar la documentación del SGIC para añadir la Instrucción. b) Aprobar la modificación del SGIC propuesta. c) Implantar la modificación del SGIC aprobada.

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==	PÁGINA	27/28
				
zM5ISmieGNggdBT3FZnkYQ==				

	<p>d) Seguimiento y supervisión del proceso completo.</p> <p>A2 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> <p>a) Con respecto a las evidencias de los procedimientos institucionales, revisar la correcta organización del gestor documental Alfresco y generar las evidencias.</p> <p>b) Con respecto a los procedimientos propios del centro, revisar la correcta organización del gestor documental Alfresco y generar las evidencias.</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	A1 → Curso 2016-2017 A2 → Curso 2016-2017
Responsable/s ejecución y/o seguimiento	A1 a) AC b) CGIC_Centros c) RCP_EPS d) DGSGC A2 a) AC b) RCP_EPS
AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO	
Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada	A1 → En proceso A2 → En proceso
Evidencias del estado de resolución	A1 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC A2 Gestor Documental/COMUNES/Revision_Manuales_Procedimientos_SGIC
Justificación del grado de avance alcanzado - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas. - para aquellas acciones que SÍ hayan sido cerradas pero con matices significativos en su ejecución respecto a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar"	A1 Ver F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos A2 Ver F. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos
Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas	A1 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017) A2 → Curso 2016-2017 (15 septiembre 2017)

Código Seguro de verificación: zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	NORBERTO DIAZ DIAZ		FECHA	07/07/2017
ID. FIRMA	firma.upo.es	zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==	PÁGINA	28/28
				
zM5ISmieGNggdBt3FZnkYQ==				