

Programa AUDIT.

Segundo Autoinforme de Seguimiento del

Sistema de Garantía Interna de Calidad de la EPS y sus Títulos

Este documento se elabora con objeto de realizar el segundo informe de 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. El documento comprende el conjunto de acciones de mejora desarrolladas durante los dos años posteriores a la citada Certificación. 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. Finalmente cabe añadir que las acciones de mejora que hayan sido cerradas en cursos anteriores al correspondiente a la fecha de redacción de este documento seguirán apareciendo en el documento con objeto de que éste tenga un carácter auto-contenido para todo lo acontecido durante el ciclo completo de seguimiento posterior a la Certificación AUDIT.

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". En línea con el carácter auto-contenido que se enunciaba en la parte final del párrafo anterior, las evidencias que se proporcionarán conforme a los criterios definidos en este párrafo corresponderán al ciclo completo de seguimiento posterior a la Certificación AUDIT. Por tanto, también se aportarán evidencias para acciones de mejora que hubieran quedado cerradas en cursos anteriores con el objetivo de seguir evidenciando su correcto funcionamiento.

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
(anterior Dirección General de Seguimiento y Garantía de Calidad)
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.

Firma:

D. Norberto Díaz Díaz
Director de la Escuela Politécnica Superior

UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE (SEVILLA)

NOMBRE DEL CENTRO AUDITADO: ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR (EPS)

Fecha: 18 – junio – 2018

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 los dos años posteriores a la Certificación AUDIT. 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/A_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 IRSF), 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 IRSF 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 que se han celebrado de manera periódica cada curso, indicando los puntos del orden del día específicos del SGIC. En el gestor documental se puede tener acceso a las actas de las reuniones para cada uno de los cursos que son objeto de este seguimiento (2016-2017 y 2017-2018), de forma que se pueda corroborar que el contenido de las mismas incluye los 2 BLOQUES presentados en el párrafo anterior.

- REUNIÓN SEMESTRE 1 -> 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 anterior con las herramientas del SGIC de la EPS.
- REUNIÓN SEMESTRE 2 → 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.
- REUNIÓN ANUAL → 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/B_Jornadas

Se muestra a continuación el listado de Jornadas de Difusión del SGIC que se han celebrado de manera periódica cada curso. En el gestor documental se puede tener acceso a las evidencias de la celebración de estas jornadas para cada uno de los cursos que son objeto de este seguimiento:

- INICIO CURSO → Jornada de Bienvenida y Calidad
En el comienzo del curso se han celebrado las Jornadas de Bienvenida y Calidad, que están destinadas principalmente a los alumnos de nuevo ingreso. Durante las mismas se presenta 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 menciona la importancia de la Política y Objetivos de Calidad recogidos en la Carta de Servicios como elemento base del SGIC.

- PERIODO ENTRE SEMESTRES → Jornada Difusión del SGIC de la EPS

Se han celebrado Jornadas de Calidad destinadas a mejorar la visibilidad del SGIC de la EPS y sus Títulos, así como a profundizar en su conocimiento. Como novedad, desde el curso 2017-2018 las jornadas pasan a celebrarse después de que haya concluido toda la actividad académica del primer semestre (exámenes incluidos). De esta manera los estudiantes llegan a las jornadas después de haber pasado un ciclo docente completo y pueden valorar mejor las herramientas del SGIC que hayan utilizado, así como recibir motivaciones del uso de las mismas relacionadas con lo acontecido durante el semestre. Esta medida ha resultado de especial interés para los alumnos de primer curso que tenían una visión muy parcial del SGIC cuando las jornadas se celebraban en diciembre. Se enumeran a continuación los principales aspectos que fueron tratados: 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.

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

ÁREA DE CALIDAD (UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA UPO)

EVIDENCIAS: Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/C_Formacion

EVIDENCIAS PÚBLICAS:

INFORMACIÓN PÚBLICA Y DIFUSIÓN DE LA CALIDAD

<https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/>

PLAN FORMACIÓN CURSO 2016-2017

https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion_Publica_Difusion_Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2017.pdf

PLAN FORMACIÓN CURSO 2017-2018

https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion_Publica_Difusion_Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2018.pdf

El Área de Calidad de la UPO recoge en su Plan de Formación 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.

...

- 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 DE CALIDAD (UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA UPO)

EVIDENCIAS: Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/D_Incentivacion_Encuestas

EVIDENCIAS PÚBLICAS: Memoria Académica de la UPO que, dentro de su apartado de Calidad, incluye actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde quedan publicadas las memorias es el siguiente: <https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/> En el curso 2016-2017, el apartado de Calidad se ubicó dentro de “Docencia→Servicio de Apoyo a la Docencia→Calidad” y el enlace de publicación fue sin embargo <https://www.upo.es/memoria> .

Encuestas de Satisfacción General (todos los grupos de interés)

Con objeto de incrementar la participación en estas encuestas de satisfacción general de los grupos de interés, se vienen realizando las siguientes actuaciones:

- Incentivación Estudiantes + PDI + PAS:

- o Se han diseñado cuestionarios en la nueva aplicación informática LimeSurvey 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 cartelera informativa específica de estas encuestas que se ha publicado en las pantallas de la galería central.
- o 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.
- o 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.
- o Generación de código QR para facilitar la cumplimentación de cuestionarios online a través de dispositivos móviles.

- o Reserva de aulas de informática de libre acceso en todo el Campus para facilitar la cumplimentación presencial de los cuestionarios.
- o Establecimiento de 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.
- o Elaboración de cartelería informativa que se ha colgado en su versión impresa a lo largo de toda la galería central y, de manera digital, en las pantallas informativas.
- o Envío de nota informativa a la Unidad Técnica de Comunicación para su publicación en “Destacados” dentro de la web de la universidad.
- o Entrevista a la Dirección del Área de Calidad por parte de la Unidad Técnica de Comunicación para divulgar las prácticas de mejora entre la comunidad universitaria e incentivar su participación que fue publicada en la web de la universidad. <https://www.upo.es/diario/entrevista/2015/12/la-participacion-de-la-comunidad-universitaria-es-clave-para-mejorar-el-funcionamiento-de-la-upo/>
- o Elaboración de un video promocional 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/>
- o Elaboración de un video de menor duración destinado a las pantallas informativas distribuidas a lo largo del Campus.
- o Solicitud de difusión del video promocional a la Unidad Técnica de Comunicación.
- Actividades adicionales de Incentivación Estudiantes:
 - o Se han realizado encuestas presenciales en las aulas que han sido acompañadas de cartelería informativa en pantallas de la galería central.
- Actividades adicionales de Incentivación Egresados:
 - o A partir del curso 2017-2018 se han llevado a cabo encuestas telefónicas a los estudiantes egresados de la promoción 2014/2015, localizable en <https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Elaboracion-de-Estudios-e-Informes-Tecnicos/satisfaccion-grupos-interes/satisfaccion-centros/>

Fuera aparte de las actividades de incentivación anteriores de interacción directa con los diferentes grupos de interés, también se han realizado una serie de mejoras sobre los propios cuestionarios que se incluyen también en este apartado dado que pretenden mejorar la experiencia de los encuestados al cumplimentar la encuesta y por tanto incentivar su participación. Estas mejoras fueron acordadas en la reunión nº 58 de la CGIC de los Centros, celebrada el día 14 de julio de 2017, con vistas a su implantación a partir del curso 2017/2018.

- Cuestionario dirigido a Estudiantes:
 - o Inclusión de dos ítems relativos a las acciones de orientación académica y profesional durante la estancia en la Universidad.
 - o En el ítem sobre la oferta de prácticas externas, inclusión de una aclaración para el caso de los títulos que no ofertan dichas prácticas.
 - o En el ítem relativo a la labor del profesorado especificación de que se refiere a la labor docente.
 - o Inclusión, en todos los cuestionarios, de las felicitaciones en el ítem referido al Buzón de IRSF.
 - o Se elimina, en todos los cuestionarios, el ítem relativo a la Política y Objetivos de Calidad del Centro y Título del bloque de preguntas del cuestionario con respuestas del 1 al 5 y, de manera separada a dicho bloque, se redacta una pregunta sobre el conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad del Centro y el Título incluidos en la Carta de Servicios del Centro con respuestas SI/NO.
 - o Modificación, en todos los cuestionarios, de la pregunta del campo abierto para incentivar la participación del grupo de interés en la mejora.
- Cuestionario dirigido al PAS:
 - o Se acuerda elaborar un cuestionario por Centro y que el Área de Calidad envíe el listado de PAS a los Responsables de Calidad antes de que se inicie el periodo de encuestación de este grupo de interés, de modo que sea cada Centro quien delimite con mayor exactitud el universo de la población a encuestar y que tenga una relación más directa con cada Centro.
- Sugerencias para la mejora del cuestionario dirigido al Egresado:
 - o Se modifica el cuestionario incluyendo los ítems acordados para el estudio del Perfil del Egresado.
 - o A este respecto, se propone trasladar a la empresa que durante la realización de la encuesta telefónica haga hincapié en la aportación de propuestas de mejora.

El conjunto anterior de actividades ha generado resultados satisfactorios ya que se han constatado incrementos en la tasa de participación de los grupos de interés dentro del periodo objeto de seguimiento. No obstante, también se han registrado algunos valores de participación que requieren mejora.

Encuestas de Satisfacción con la Docencia (estudiantes)

EVIDENCIAS: Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/D_Incentivacion_Encuestas

EVIDENCIAS PÚBLICAS: Memoria Académica de la UPO que, dentro de su apartado de Calidad, incluye actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde quedan publicadas las memorias es el siguiente: <https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/> En el curso 2016-2017, el apartado de Calidad se ubicó dentro de “Docencia→Servicio de Apoyo a la Docencia→Calidad” y el enlace de publicación fue sin embargo <https://www.upo.es/memoria> .

Con objeto de incrementar la participación en estas encuestas de satisfacción con la docencia de los estudiantes, se vienen realizando las siguientes actuaciones:

- 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, disponible para los Responsables de Asignatura.
- Elaboración de cartelera informativa que se ha colgado en su versión impresa a lo largo de toda la galería central y, de manera digital, en las pantallas informativas.
- Elaboración de un video promocional 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.

EPS

EVIDENCIAS: Gestor Documental/EPS/D_Incentivacion_Encuestas

Encuestas de Satisfacción General (todos los grupos de interés) + Encuestas de Satisfacción con la Docencia (estudiantes)

Por parte de la EPS se han reforzado las actuaciones que ha desarrollado el Área de Calidad mediante varias líneas combinadas de acción. En el primer curso objeto de este seguimiento se enviaron correos personalizados a las cuentas institucionales de los alumnos que motivaban la importancia del uso de las herramientas del SGIC. Además, se solicitó 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 enviaron e-mails motivacionales a egresados y empleadores en los que se les invitaba a utilizar las encuestas como herramientas 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.

Durante el segundo curso objeto de este seguimiento se utilizaron correos y sms personalizados que motivaban la importancia del uso de las herramientas del SGIC. Para ello se ha utilizado una nueva aplicación informática (UPO-Avisa) que permite realizar envíos a las direcciones de correo personales así como a los números de teléfono móvil, con la consiguiente ganancia de accesibilidad a los encuestados con respecto al enfoque del curso pasado en el que sólo podía accederse a la cuenta institucional, cuenta que en muchos casos no tiene un uso habitual por parte del encuestado. Como evidencia de estas actuaciones se aporta el histórico de envíos realizados con la citada aplicación informática (UPO-Avisa) así como el contenido de los mensajes enviados. Con respecto a egresados y empleadores, el nuevo formato de encuesta telefónica gestionado por el Área de Calidad hace algo más compleja la realización de actividades de difusión. Por una parte, la necesidad de utilizar un canal distinto (e-mail) al de la propia realización de la encuesta (teléfono), podría desorientar a los encuestados. Además, habría que tener en cuenta la dificultad añadida que supondría la sincronización temporal entre la incentivación y la realización de la encuesta, ya que esta última se realiza por parte de una empresa externa a la universidad.

E. Mejora de la aplicación que gestiona el Buzón IRSF

EVIDENCIAS PÚBLICAS: Memoria Académica de la UPO que, dentro de su apartado de Calidad, incluye actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde quedan publicadas las memorias es el siguiente: <https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/> En el curso 2016-2017, el apartado de Calidad se ubicó dentro de “Docencia→Servicio de Apoyo a la Docencia→Calidad” y el enlace de publicación fue sin embargo <https://www.upo.es/memoria> .

Desde el curso 16-17 se cuenta con una nueva aplicación informática para la gestión de las Incidencias, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de Centros, Departamentos y Servicios Administrativos. Las nuevas funcionalidades del Buzón IRSF-UPO, además de recoger las Felicitaciones los usuarios/as, radican en:

- La posibilidad de una intercomunicación con el usuario/a hasta la completa resolución de la IRSF.
- 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.
- 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. Esta última funcionalidad ha presentado algunos problemas de funcionamiento que requieren actuaciones de mejora sobre la aplicación.

Además de resolver algunas disfunciones de la aplicación informática como la mencionada en el último punto, la empresa externa responsable de la aplicación del buzón junto con el Centro de Informática y Comunicaciones de la UPO también están trabajando para satisfacer algunas de las funcionalidades adicionales solicitadas por los Centros.

F. Actividades de incentivación del Buzón IRSF

ÁREA DE CALIDAD (UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA UPO)

EVIDENCIAS: Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/F_Incentivacion_BuzonIRSF

A partir del curso 17-18 se ha iniciado una campaña de incentivación de la utilización del Buzón IRSF. Para ello se ha llevado a cabo una cartelería específica para incentivar a los usuarios/as a que utilicen el Buzón de IRSF. Dicha cartelería se ha colgado a lo largo de toda la galería central y, de manera digital, en las pantallas informativas.

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

EVIDENCIAS: Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/G_Revision_SGIC

EVIDENCIAS PÚBLICAS: <https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/centros>

EVIDENCIAS PÚBLICAS: https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/actas/actas_CGICC/

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.

Tal y como se indicó en el seguimiento del curso pasado, la mayor parte de las reuniones de la CGIC de los Centros que tenían como objetivo finalizar la revisión del SGIC tuvo lugar durante el mes de julio de 2017. El Responsable de Calidad y Planificación de la EPS asistió a estas reuniones y tuvo una participación activa en la revisión conjunta del SGIC. Para evidenciar lo anterior se aportan las actas de las reuniones celebradas durante el mes de julio de 2017 así como las que se celebraron anteriormente durante el curso 2016-2017 con objeto de tener una visión completa del proceso.

Si bien el cronograma planificado tenía previsto que las reuniones realizadas durante el mes de julio hubiesen permitido finalizar la revisión del SGIC completo, la intención compartida por todos los Centros de realizar una revisión integral del SGIC que permitiese su mejora más allá de los aspectos concretos señalados durante la Certificación AUDIT, siguiendo de esta forma la recomendación proporcionada en la oportunidad de mejora número 9 de este documento que invitaba a buscar un mejor

alineamiento del SGIC con la realidad de funcionamiento de los Centros, significó que el trabajo se extendiera y no fuese posible terminar la revisión en las mencionadas reuniones de julio de 2017.

Las reuniones de revisión se retomaron durante el curso 2017-2018. Fuera aparte del mencionado alineamiento con la realidad de funcionamiento de los Centros, aparecieron otros factores de índole general que condicionaron la revisión. En primer lugar, el lanzamiento del nuevo Programa de Certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros (IMPLANTA) por parte de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Junta de Andalucía, requirió una nueva adaptación de los procedimientos de manera que resultaran alineados tanto con las pautas del Programa AUDIT (ANECA) como con las del nuevo Programa IMPLANTA (DEVA).

En segundo lugar, el profundo cambio que suponía establecer por primera vez una división entre procedimientos institucionales dependientes de la Universidad y procedimientos dependientes de los Centros también tuvo un fuerte impacto sobre el proceso de revisión. La fuerte dependencia existente entre ambos bloques hizo necesario que se clarificaran los cambios en la parte institucional del SGIC antes de proceder a la revisión definitiva y aprobación de la parte del SGIC en la que el Centro tiene competencias. Los procedimientos institucionales han recibido aprobación rectoral el 19 de junio de 2018.

En tercer lugar hay que mencionar otro factor clave relacionado con la revisión del procedimiento “PA01 Gestión y Control de los documentos y los registros” de carácter transversal a todo el SGIC. Dada la importancia de la optimización de este procedimiento para mejorar la gestión del funcionamiento cotidiano del SGIC, se ha optado por realizar los pasos necesarios para la licitación de una nueva aplicación informática que facilite su implantación. Este proceso ha sufrido algunos retrasos por causas ajenas a la CGIC de los Centros y será un factor clave para que pueda concluirse la revisión completa del SGIC.

Con objeto de evidenciar las circunstancias descritas en los párrafos anteriores se aportan las actas de las reuniones celebradas por la CGIC de los Centros durante el curso 2017-2018 que tienen relación con estos asuntos. Se hace notar también en este caso la asistencia del Responsable de la EPS a la práctica totalidad de estas reuniones así como su activa participación en las mismas.

Finalmente, se quiere añadir una reflexión final por parte del Equipo Directivo de la EPS en relación al proceso de revisión del SGIC. Si bien podría haberse intentado aprobar la revisión de un pequeño subconjunto de procedimientos que tuviera menor relación con los condicionantes anteriores, se ha considerado que el carácter transversal de algunos de los procedimientos que estaban pendientes de revisión aconsejaba esperar hasta la concreción de todos los aspectos pendientes (procedimientos institucionales, procedimiento de gestión/control de documentos/registros junto con la nueva aplicación asociada, ...). De esta forma será posible tener una visión completa del nuevo SGIC proyectado con anterioridad a la aprobación de ninguno de sus procedimientos. Esta visión integral previa del nuevo SGIC permitirá optimizar la revisión de los procedimientos también en lo que se refiere a su interconexión con el resto del sistema. Algunos ejemplos claros de esta dependencia transversal son los procedimientos “PA01-EPS Gestión y Control de los documentos y los registros” y el “PE04-EPS Medición, análisis y mejora continua”.

El conjunto de condicionantes anteriores justifica que la revisión final de los procedimientos del SGIC en los que el Centro tiene competencias no haya concluido a la fecha de realización de este informe. No obstante, se proporciona la actualización de la fecha prevista para la revisión completa y definitiva del SGIC de la EPS y los Centros. Esta fecha viene marcada por la Auditoría Interna que tendrá lugar en noviembre de 2018 para auditar que el SGIC completo ha quedado revisado y actualizado. El Programa Anual de Auditoría Interna fue presentado en la 63ª sesión de la CGIC de los Centros (1 de febrero de 2018) y aprobado posteriormente en la sesión 12ª del Comité de Calidad del 16 de febrero. Para evidenciar lo anterior se aportan las actas de las reuniones mencionadas anteriormente. Asimismo, se aporta el Programa Anual de Auditoría y el Mapa de Procesos actualizado, donde la diferenciación de colores permite distinguir entre los procedimientos institucionales (color amarillo) y los procedimientos de centro (color azul).

| 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> <ul style="list-style-type: none"> 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. <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> <ul style="list-style-type: none"> a) DAG_EPS, RCP_EPS b) Profesores Coordinadores Curso, Profesores Coordinadores Asignatura, Delegados del Alumnado. <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> | | | | |

| | |
|--|---|
| <p>Evidencias del estado de resolución</p> | <p>A1 Gestor Documental/EPS/O_Centros_UPO/G_Revision_SGIC A2 EVIDENCIAS PÚBLICAS: http://eps.upo.es/portal/es/carta-de-servicios A3 Gestor Documental/EPS/A_Reuniones_Coordinacion A4 Gestor Documental/EPS/B_Jornadas A5 Gestor Documental/EPS/O_Centros_UPO/C_Formacion EVIDENCIAS PÚBLICAS: INFORMACIÓN PÚBLICA Y DIFUSIÓN DE LA CALIDAD https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/ PLAN FORMACIÓN CURSO 2016-2017 https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion_Publica_Difusion_Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2017.pdf PLAN FORMACIÓN CURSO 2017-2018 https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion_Publica_Difusion_Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2018.pdf</p> <p>A6 Gestor Documental/EPS/O_Centros_UPO/O_Propuestas_CGIC_Centros</p> |
| <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>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> 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". A3 Ver <u>A. Reuniones de coordinación relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> A4 Ver <u>B. Jornadas relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> A5 Ver <u>C. Actividades de Formación relacionadas con el SGIC de la EPS y sus Títulos</u> 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 GIISI de la EPS incluirán un ítem en este respecto a partir del curso 17-18.</p> |
| <p>Actualización de la fecha prevista de resolución</p> <p>- para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas</p> | <p>A1 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018 A2 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución" A3 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución" A4 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución" A5 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución" 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 |
|---|---|--------------------|-----|-------------------|-------|
| <p>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> | <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> | | | | |
| <p>Análisis de la/s causa/s</p> | <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, 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</p> | | | | |

| | |
|--|--|
| | <p>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> <ol style="list-style-type: none"> Revisar y modificar el SGIC. Aprobar la modificación del SGIC. Implantar la modificación del SGIC. Seguimiento y supervisión del proceso completo. <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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Actualizar el folleto divulgativo. Publicar la nueva versión del folleto divulgativo. |
| <p>Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)</p> | <p>Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado “Responsable/s ejecución y/o seguimiento”.</p> |
| <p>Fecha prevista resolución</p> | <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> |
| <p>Responsable/s ejecución y/o seguimiento</p> | <p>D1-A1 RCP_EPS D2-A1 UC, RCP_EPS D3-A1</p> <ol style="list-style-type: none"> AC CGIC_Centros AC, RCP_EPS DGSGC <p>D4-A1</p> <ol style="list-style-type: none"> AC CGIC_Centros |
| <p>AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO</p> | |
| <p>Estado de resolución</p> <ul style="list-style-type: none"> - No iniciada - En proceso - Cerrada | <p>D1-A1 → Cerrada (subsanción de evidencias sin firma) En proceso (elaboración Instrucción Técnica dentro de Revisión Manuales SGIC)</p> <p>D1-A2 → En proceso D1-A3 → En proceso D1-A4 → Cerrada</p> |
| <p>Evidencias del estado de resolución</p> | <p>D1-A1 Gestor Documental/EPS/nc2_Evidencias_Firmadas Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/G_Revisión_SGIC D1-A2 Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/G_Revisión_SGIC D1-A3 Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/G_Revisión_SGIC</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>D1-A4 EVIDENCIAS PÚBLICAS: 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> |
| <p>Justificación del grado de avance alcanzado</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <u>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> D1-A2 Ver <u>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> D1-A3 Ver <u>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> D1-A4 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar".</p> |
| <p>Actualización de la fecha prevista de resolución</p> <ul style="list-style-type: none"> - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas | <p>D1-A1 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución" Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018 D1-A2 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018 D1-A3 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018 D1-A4 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> |

| 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: <ol style="list-style-type: none"> Proponer el modelo. 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 <ol style="list-style-type: none"> AC 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/EPS/0_Centros_UPO/nc3_PlanificacionAnual_ServiciosExternos A2 EVIDENCIAS PÚBLICAS: WEB GENERAL https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Apoyo-Tecnico-en-el-diseno-e-implantacion-de-Sistemas-de-Garantia-Interna-de-Calidad/ CURSO 2016-2017 https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Planificacion-Anual-de-Servicios-Externos-del-Centro-16-17.pdf CURSO 2017-2018 https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Apoyo_SGIC/Punto-7-Planificacion-Anual-de-Servicios-Externos-al-Centro-2017-18-para-Seguimiento-2016-17.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" | | | | |

- para aquellas acciones que
NO hayan sido cerradas

D1-A2 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de 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 | <p>A1 → Octubre 2016</p> <p>A2 → Curso 2016-2017</p> | | | | |
| 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 | | | | | |
| Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada | <p>A1 → Cerrados los pasos a) b) c) y d). En proceso el paso e).</p> <p>A2 → En proceso</p> | | | | |

| | |
|--|--|
| <p>Evidencias del estado de resolución</p> | <p>A1 Gestor Documental/EPS/nc4_PlanComunicacion A2 Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/G_Revisión_SGIC</p> |
| <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>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 depende de <u>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> puesto que el Plan de Comunicación tiene un carácter transversal a todo el SGIC y las revisiones de procedimientos podrían requerir actualizaciones del Plan de Comunicación para reflejar nuevas necesidades en cuanto a las acciones de comunicación a desarrollar.</p> <p>D1-A2 Ver <u>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del 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>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 la Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018.</p> <p>D1-A2 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018</p> |

| nº no conformidad | 5 | Categoría (nc/NCM) | nc | Subcriterio AUDIT | 1.2.1 |
|--|--|--------------------|----|-------------------|-------|
| Descripción | A partir del testimonio facilitado por el grupo de estudiantes, se evidencia que las incidencias menores surgidas en el desarrollo de la actividad de la EPS se canalizan de forma verbal en muchos casos, por lo que no siempre se guarda registro de todas ellas, de acuerdo a lo indicado en el proceso PA07 EPS de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. P.ej. incidencias relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización. | | | | |
| Análisis de la/s causa/s | <p>Con respecto a las incidencias relacionados con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización, estas son comunicadas por profesores y alumnos a los conserjes, quienes utilizan el formulario de resolución de incidencias del Área de Infraestructura para informar de estas reparaciones: https://www.upo.es/infraestructuras/centro-servicios-usuarios/.</p> <p>Por este motivo no quedan registradas dentro del buzón de IRSF 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).</p> | | | | |
| Acción/es a desarrollar | <p>Para las incidencias menores que estén relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización:</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Para el resto de IRSF que no estén relacionadas con equipos informáticos en aula, mobiliario o climatización:</p> <p>A2 Concienciar sobre el uso del Buzón IRSF en las reuniones de coordinación académica entre RCP_EPS, DAG_EPS, profesores coordinadores de curso, profesores coordinadores de asignatura, y delegados de curso del alumnado. De esta forma los representantes anteriores podrán escalar esta concienciación hacia los colectivos a los que representan (profesorado, alumnado).</p> <p>A3 Incluir la concienciación sobre el uso del Buzón IRSF 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 IRSF 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> <ul style="list-style-type: none"> e) AC f) CGIC_Centros g) Área de Infraestructura, RCP_EPS h) DGSGC <p>A2</p> <ul style="list-style-type: none"> a) DAG_EPS, RCP_EPS b) Profesores Coordinadores Curso, Profesores Coordinadores Asignatura, Delegados del Alumnado. <p>A3 RCP_EPS, Equipo Directivo EPS</p> <p>A4 AC</p> | | | | |
| AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO | | | | | |

| | |
|---|--|
| <p>Estado de resolución</p> <ul style="list-style-type: none"> - No iniciada - En proceso - Cerrada | <p>A1 → En proceso A2 → Cerrada A3 → Cerrada A4 → Cerrada</p> |
| <p>Evidencias del estado de resolución</p> | <p>A1 Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/G_Revisión_SGIC A2 Gestor Documental/EPS/A_Reuniones_Coordinación A3 Gestor Documental/EPS/B_Jornadas A4 Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/C_Formación</p> |
| <p>Justificación del grado de avance alcanzado</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> A2 Ver <u>A. Reuniones de coordinación relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> A3 Ver <u>B. Jornadas relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> A4 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> <ul style="list-style-type: none"> - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas | <p>A1 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018 A2 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” A3 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” 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 procedimientos que ya no existen o que se citan con otra denominación. | | | | |
| Análisis de la/s causa/s | <p>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.</p> | | | | |
| Acción/es a desarrollar | <p>A1 Las nuevas evidencias PA06-E01 se generarán de forma que expliciten la memoria de gastos relativa a los recursos materiales del centro.</p> | | | | |
| Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.) | <p>Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado “Responsable/s ejecución y/o seguimiento”.</p> | | | | |
| Fecha prevista resolución | <p>A1 → Curso 2016-2017</p> | | | | |
| Responsable/s ejecución y/o seguimiento | <p>A1 RCP_EPS, Equipo Directivo de la EPS</p> | | | | |
| AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO | | | | | |
| Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada | <p>A1 → Cerrada</p> | | | | |
| Evidencias del estado de resolución | <p>A1 Gestor Documental/EPS/nc6_MemoriaRecursosMateriales</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 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 aprueban estos documentos así como los propios documentos.</p> | | | | |
| Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas | <p>A1 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución”</p> | | | | |

| nº no conformidad | 7 | Categoría (nc/NCM) | nc | Subcriterio AUDIT | 1.1.3 |
|---|--|--------------------|----|-------------------|-------|
| Descripción | En contra de PC01 EPS, de Diseño de la oferta formativa del Centro, no se ha podido evidenciar, ni accediendo al repositorio Alfresco, ni en el documento "apuntador", que se haya cumplimentado el formato E02, Acta de definición de la oferta formativa en términos competenciales | | | | |
| Análisis de la/s causa/s | Durante el proceso de gestación de la titulación actual del Grado en Ingeniería Informática en Sistemas de Información (curso 2009-2010), se ha extraviado la evidencia PC01-E02 relativa a la definición de la oferta formativa en términos competenciales. Este hallazgo se asocia con la inexistencia por aquel entonces de un documento apuntador para controlar las evidencias, dado que la implantación del SGIC no estaba aún madura en ese momento. | | | | |
| Acción/es a desarrollar | <p>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.</p> <p>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 realización del trámite que evidenciaba el documento extraviado.</p> | | | | |
| Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.) | Los recursos humanos comprometidos se muestran en el apartado "Responsable/s ejecución y/o seguimiento". | | | | |
| Fecha prevista resolución | <p>A1 → Curso 2016-2017</p> <p>A2 → Curso 2016-2017</p> | | | | |
| Responsable/s ejecución y/o seguimiento | <p>A1 RCP_EPS, UC</p> <p>A2 RCP_EPS, Director de la EPS</p> | | | | |
| AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO | | | | | |
| Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada | <p>A1 → En proceso</p> <p>A2 → Cerrada</p> | | | | |
| Evidencias del estado de resolución | <p>A1 Gestor Documental/EPS/O_Centros_UPO/G_Revisión_SGIC</p> <p>A2 -</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>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p> <p>A2 Se ha tenido presente la directiva enunciada en "Acción/es a desarrollar" durante la revisión del Gestor Documental para las evidencias generadas con posterioridad a la Certificación AUDIT. No obstante, dado que no se ha detectado ninguna evidencia extraviada, no ha sido necesario aplicar la directiva.</p> | | | | |
| Actualización de la fecha prevista de resolución - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas | <p>A1 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018</p> <p>A2 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> | | | | |

| 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/EPS/O_Centros_UPO/G_Revisión_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>G. 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 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018 |

| 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: 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 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/EPS/O_Centros_UPO/G_Revisión_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>G. 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 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018 |

| 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 | <p>A1 Implementar un plan piloto de encuestación presencial para las encuestas de satisfacción con el Centro y sus títulos para el alumnado.</p> <p>A2 Implementar un plan de recordatorios personalizados sobre la participación en las encuestas de satisfacción para el PDI.</p> <p>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.</p> <p>A4 Establecer un Plan de difusión del programa Docentia y de las consecuencias de la evaluación docente.</p> <p>A5 Difundir la posibilidad de participación en las encuestas de satisfacción con la docencia a través de diferentes dispositivos (móvil, Tablet, ordenador).</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Proponer los mecanismos de implantación del reconocimiento colectivo. Aprobar la modificación y asegurar su implantación. <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Escalar la información que se exponga en las reuniones hacia los diferentes colectivos. <p>A9 Promover la realización de las encuestas en las Jornadas de Bienvenida y Calidad que se celebrarán al principio de cada curso académico.</p> <p>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.</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 → Curso 2016-2017</p> <p>A4 → Curso 2016-2017</p> <p>A5 → Curso 2016-2017</p> <p>A6 → Curso 2016-2017</p> <p>A7 → Curso 2016-2017</p> <p>A8 → Curso 2016-2017</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>A9 → Octubre 2016 A10 → Curso 2016-2017</p> |
| Responsable/s ejecución y/o seguimiento | <p>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</p> |
| AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO | |
| Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada | <p>A1 → Cerrada A2 → Cerrada A3 → En proceso A4 → Cerrada A5 → Cerrada A6 → Cerrada A7 → Cerrada A8 → Cerrada A9 → Cerrada A10 → Cerrada</p> |
| Evidencias del estado de resolución | <p>A1 En septiembre, después de la ceremonia de inicio de curso, se publica la Memoria Académica de la UPO para el curso anterior, que incluye en su apartado de Calidad las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde queda publicada la Memoria es el siguiente: https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/</p> <p>A2 En septiembre, después de la ceremonia de inicio de curso, se publica la Memoria Académica de la UPO para el curso anterior, que incluye en su apartado de Calidad las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde queda publicada la Memoria es el siguiente: https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/</p> <p>A3 Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/D_Incentivacion_Encuestas/Revision_ItemsEncuestas A4 Gestor Documental/EPS/om3_Promocion_Docentia Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/C_Formacion</p> <p>A5 En septiembre, después de la ceremonia de inicio de curso, se publica la Memoria Académica de la UPO para el curso anterior, que incluye en su apartado de Calidad las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde queda publicada la Memoria es el siguiente: https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/</p> <p>A6 En septiembre, después de la ceremonia de inicio de curso, se publica la Memoria Académica de la UPO para el curso anterior, que incluye en su apartado de Calidad las actuaciones desarrolladas para el cumplimiento de esta acción. El enlace donde queda publicada la Memoria es el siguiente: https://www.upo.es/rectorado/secretaria-general/memorias-del-curso-academico/</p> <p>A7 EVIDENCIAS PÚBLICAS: 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</p> <p>A8 Gestor Documental/EPS/A_Reuniones_Coordinacion A9 Gestor Documental/EPS/B_Jornadas A10 Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/C_Formacion EVIDENCIAS PÚBLICAS: INFORMACIÓN PÚBLICA Y DIFUSIÓN DE LA CALIDAD https://www.upo.es/area-calidad/servicios/Informacion-Publica-y-Difusion-de-la-Calidad/ PLAN FORMACIÓN CURSO 2016-2017</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion Publica Difusion Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2017.pdf PLAN FORMACIÓN CURSO 2017-2018</p> <p>https://www.upo.es/cms1/export/sites/upo/area-calidad/documentos/servicios/Informacion Publica Difusion Calidad/Plan-de-Formacion-en-Calidad-2018.pdf</p> |
| <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> A2 Ver <u>D. Actividades de Incentivación de Encuestas</u> 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 consensuado una propuesta de modificación de los ítems de las mismas. Tras estas acciones se han producido contactos entre las universidades andaluzas para consensuar una simplificación común de la encuesta sin que se haya llegado a un acuerdo ejecutivo por el momento. Se mantiene abierta por tanto la acción con la esperanza de que pueda cerrarse durante el próximo curso. 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. A5 Ver <u>D. Actividades de Incentivación de Encuestas</u> A6 Ver <u>D. Actividades de Incentivación de Encuestas</u> A7 Acción desarrollada conforme a lo planificado en el apartado “Acción/es a desarrollar”: a) Proponer los mecanismos de implantación del reconocimiento colectivo. - 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. b) Aprobar la modificación y asegurar su implantación - 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. A8 Ver <u>A. Reuniones de coordinación relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> A9 Ver <u>B. Jornadas relacionadas con la difusión del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> 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” A2 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” A3 → Curso 2018-2019 A4 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” A5 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” A6 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” A7 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” A8 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” A9 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” 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 | 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: <ul 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. |
| 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) 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/EPS/O_Centros_UPO/G_Revisión_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>G. 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 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018 |

| | |
|---|--|
| Oportunidades de mejora | 5 |
| Descripción | Se debería mejorar el seguimiento realizado a los Planes de mejora, especificando qué se hace con las acciones de mejora no conseguidas en un curso concreto, asegurando así su inclusión en el Plan de mejora del siguiente curso o su desestimación. |
| Análisis de la/s causa/s | En uno de los Planes de Mejora anuales con respecto al Seguimiento del GIISI, se han eliminado algunas acciones de mejora que se habían incluido en el Plan de Mejora del curso pasado, sin haber desaparecido la necesidad de mejora en el indicador afectado, y sin mediar ninguna explicación o justificación al respecto. |
| Acción/es a desarrollar | 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 |
| 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 | <p>A1 En la elaboración del Plan de Mejora del GIISI 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.).</p> <p>En el caso concreto del Plan de Mejora del GIISI 15-16, que surge como consecuencia del Informe de Seguimiento del Plan de Mejora del GIISI 13-14, todas las acciones que no obtuvieron un cumplimiento ALTO fueron incorporadas al Plan de Mejora del GIISI 15-16, por lo que no hubo necesidad de aplicar la directiva anterior.</p> <p>Para la elaboración del Plan de Mejora del GIISI en cursos posteriores se ha generado un nuevo formato que facilita la trazabilidad requerida en esta acción de mejora. En particular, el Plan de Mejora del GIISI 16-17 realizado durante el curso 17-18 se ha realizado ya conforme a este nuevo formato.</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” | A1 EVIDENCIAS/EPS/om5_Seguimiento_PlanMejora |
| Actualización de la fecha prevista de resolución | A1 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado “Fecha prevista de resolución” |

- para aquellas acciones que
NO hayan sido cerradas

| 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”. |
| 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/EPS/O_Centros_UPO/G_Revisión_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>G. 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 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018 |

| 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 IRSF 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 | <p>A1 Desarrollar una nueva aplicación para la gestión del buzón IRSF con las deficiencias detectadas depuradas. El desglose de las actuaciones necesarias sería el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asesorar en la definición de necesidades de la aplicación. b) Desarrollar la aplicación c) Seguimiento y supervisión del proceso completo <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>A3 Proponer a la CGIC de los Centros la inclusión de la rendición de cuentas sobre el buzón de IRSF por parte de las unidades administrativas externas al Centro en la planificación anual de los servicios externos.</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 → Curso 2016-2017</p> |
| Responsable/s ejecución y/o seguimiento | <p>A1</p> <ul style="list-style-type: none"> a) AC b) CIC c) DGSGC <p>A2</p> <ul style="list-style-type: none"> a) AC b) CGIC_Centros c) CIC, AC, RCP_EPS d) DGSGC <p>A3 RCP_EPS</p> |
| AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO | |
| Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada | <p>A1 → Cerrada</p> <p>A2 → En proceso</p> <p>A3 → Cerrada</p> |
| Evidencias del estado de resolución | <p>A1 Gestor Documental/EPS/O_Centros_UPO/F_Incentivacion_BuzonIRSF EVIDENCIAS PÚBLICAS: http://eps.upo.es/portal/es/buzon-de-incidencias-reclamaciones-y-sugerencias</p> <p>A2 Gestor Documental/EPS/O_Centros_UPO/G_Revision_SGIC</p> <p>A3 Gestor Documental/EPS/O_Centros_UPO/O_Propuestas_CGIC_Centros</p> |
| Justificación del grado de avance alcanzado | <p>A1 Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Acción/es a desarrollar". Se presenta información extendida en E. Mejora de la aplicación que gestiona el Buzón IRS y</p> <p>A2 Ver G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</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>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.</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 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018</p> <p>A3 → Acción Cerrada conforme a lo planificado en el apartado "Fecha prevista de resolución"</p> |

| | | |
|---|--|----------|
| Oportunidades de mejora | | 8 |
| Descripción | Si bien las tasas de participación en las encuestas de satisfacción de los estudiantes son muy bajas, de los resultados de aquellas se desprende que el hito peor valorado son las prácticas externas. Como el Grado en IISI no tiene en la actualidad prácticas externas, se entiende que un posible motivo de la queja sea precisamente que el alumnado echa en falta su inclusión en el ciclo académico. | |
| Análisis de la/s causa/s | Las encuestas de satisfacción nacen con un contenido común para todos los centros de la UPO, dentro del cual se incluye el ítem relativo a las prácticas externas. Posteriormente, en el proceso de adecuación de la plantilla común a la EPS se ha omitido la eliminación del ítem pese a que las titulaciones actuales de la EPS no ofrecen prácticas externas curriculares. | |
| Acción/es a desarrollar | 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/EPS/0_Centros_UPO/0_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 de solventar esta problemática ha sido aceptada pero no se implementará eliminando el ítem. Como alternativa compatible con mantener una misma formulación para las encuestas de todos los centros, se ha optado por redefinir el enunciado de este ítem de manera que los estudiantes / profesores de titulaciones sin Prácticas Externas tengan claro que deberían usar la opción ns/nc. | |
| 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 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 | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>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.</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 A2 → Curso 2016-2017</p> |
| Responsable/s ejecución y/o seguimiento | <p>A1</p> <p>a) AC b) CGIC_Centros c) RCP_EPS d) DGSGC</p> <p>A2</p> <p>a) RC_EPS b) Junta de la EPS c) RCP_EPS d) DGSGC</p> |
| AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO | |
| Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada | <p>A1 → Cerrada A2 → En proceso</p> |
| Evidencias del estado de resolución | <p>A1 Gestor Documental/EPS/O_Centros_UPO/G_Revisión_SGIC ENLACES PÚBLICOS: https://www.upo.es/calidad/garantia-interna-calidad/centros/ A2 Gestor Documental/EPS/O_Centros_UPO/G_Revisión_SGIC</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>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u> A2 Ver <u>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p> |
| Actualización de la fecha prevista de resolución | <p>A1 → Acción Cerrada conforme a la planificación actualizada en el seguimiento 2016-2017 A2 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018</p> |

- para aquellas acciones que
NO hayan sido cerradas

| | |
|---|---|
| Oportunidades de mejora 10 | |
| Descripción | En la aplicación Alfresco, respecto al PA01 EPS, Gestión y Control de los documentos y los registros, se recomienda establecer una estructura de documentos que facilite la identificación rápida y directa de las últimas versiones de los procedimientos y de sus registros. |
| Análisis de la/s causa/s | El equipo auditor parece haber tenido dificultad a la hora de identificar fácilmente las últimas versiones de los procedimientos y de sus registros en Alfresco. |
| Acción/es a desarrollar | <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Revisar y modificar la documentación del SGIC para añadir la Instrucción. Aprobar la modificación del SGIC propuesta. Implantar la modificación del SGIC aprobada. Seguimiento y supervisión del proceso completo. <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> <ol style="list-style-type: none"> Con respecto a las evidencias de los procedimientos institucionales, revisar la correcta organización del gestor documental Alfresco y generar las evidencias. Con respecto a los procedimientos propios del centro, revisar la correcta organización del gestor documental Alfresco y generar las evidencias. |
| 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> |
| Responsable/s ejecución y/o seguimiento | <p>A1</p> <ol style="list-style-type: none"> AC CGIC_Centros RCP_EPS DGSGC <p>A2</p> <ol style="list-style-type: none"> AC RCP_EPS |
| AUTOINFORME DE SEGUIMIENTO | |
| Estado de resolución - No iniciada - En proceso - Cerrada | <p>A1 → En proceso</p> <p>A2 → En proceso</p> |
| Evidencias del estado de resolución | <p>A1 Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/G_Revisión_SGIC</p> <p>A2 Gestor Documental/EPS/0_Centros_UPO/G_Revisión_SGIC</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>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p> <p>A2 Ver <u>G. Revisión de los Manuales de Procedimientos del SGIC de la EPS y sus Títulos</u></p> |
| Actualización de la fecha prevista de resolución | <p>A1 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018</p> <p>A2 → Auditoría Interna UPO relativa a Actualización SGIC Centros en Noviembre 2018</p> |

| | |
|--|--|
| - para aquellas acciones que NO hayan sido cerradas | |
|--|--|