



## INFORME DE LA AUDITORÍA DEL SAIC DE LA FACULTAD DE MATEMÁTICAS

El presente informe es el resultado del trabajo de la Auditoría Interna llevada a cabo por el equipo formado por Luis Zuñel Sánchez y M<sup>a</sup> Ángeles Hernández Galera, técnicos de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia.

1

El proceso de auditoría se ha realizado durante los días 23 y 24 de julio de 2018, en la Facultad de Matemáticas de la Universidad de Murcia, con la participación del Vicedecano de Calidad, D. Luis Oncina Deltell.

El equipo auditor quiere poner de manifiesto el alto grado de cooperación e implicación, durante este proceso, del Decano y, sobre todo, del Vicedecano de Grado y Calidad, sin los cuales no hubiese sido posible alcanzar el grado de objetividad conseguido y que ha permitido un desarrollo fluido y consistente del proceso de la auditoría.

LA JEFA DE ÁREA DE CALIDAD E INNOVACIÓN

Francisca Martínez Faura



## Extracto del Plan de Auditoría:

<b>Código de la auditoría:</b> AUI02-2018	<b>Intervalo de fechas para su ejecución</b>
<b>Duración aproximada:</b> 2 mañanas	Del 23/07/18 al 24/07/18
<b>Objetivos:</b> Verificar el grado de cumplimiento del SAIC de la Facultad de Matemáticas	
<b>Personas implicadas:</b> Equipo de Dirección del Centro	
<b>Plan de auditoría:</b> Durante esos dos días se comprobará que todos los procesos del Sistema se llevan a la práctica tal y como está establecido en el mismo.	
<b>Documentos o normas de referencia:</b> SAIC v03 de la Universidad de Murcia. Manual del SAIC de la Facultad de Química. Documentación del Programa AUDIT, de ANECA.	
<b>Equipo auditor:</b> Luis Zuñel Sánchez (auditor líder) M <sup>a</sup> Ángeles Hernández Galera	
<b>Metodología a utilizar en la auditoría:</b> Muestreo	



## Hallazgos de la Auditoría:

A continuación se presenta, ordenado por procesos (del SAIC de la Facultad) y haciendo alusión a las Directrices del Programa AUDIT que se corresponderían con los mismos, un listado con todas aquellas evidencias (documentos, informes, aclaraciones, comentarios...) que se han ido tratando a lo largo de los dos días en los que ha tenido lugar esta auditoría. El muestreo se ha realizado sobre las titulaciones de Grado en Matemáticas y Máster en Matemática Avanzada.

Para cada uno de los procesos se incluye una tabla con dos “columnas”: la primera con los hallazgos y la segunda con las observaciones y, en su caso, evidencias no encontradas.



**Proceso:** PE01 ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

**Criterio 1. Cómo el Centro define su Política y Objetivos de Calidad**

**Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad**

#### HALLAZGOS

- El documento de la política y de los objetivos generales de calidad actualizado es de 2017. Se difunde a través de la web, miembros de la CGC, J.F. y publicación del acta correspondiente. También disponen de un programa de actividades de orientación informativas para fomentar algunos aspectos que aparecen en su política de calidad.
- Acta de la CGC 11/12/2017.
- Acta de la JF de 14/12/2017.
- A partir del curso 17/18 se han desplegado algunos objetivos generales en objetivos específicos y medibles: por ejemplo, se han establecido valores objetivos sobre las tasas establecidas en el R.D. 1393/2007 (Graduación, Abandono y Eficiencia) y sobre otros indicadores tales como el de Disponibilidad de la bibliografía recomendada.

#### OBSERVACIONES

- En el acta de JF de 14/12/2017 se indica que se informa que se ha aprobado la política y los objetivos generales de calidad cuando lo que debería indicarse es que la JF ha aprobado dicha política a propuesta de la CGC.
- No todos los objetivos generales despliegan en objetivos concretos.
- No todos los indicadores clave tienen valor objetivo.

**Proceso:** PE02 DISEÑO, SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE TITULACIONES

**Criterio 2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos**

**Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos**

Para comprobar la realidad de este Proceso se comprueba la información correspondiente a los títulos de grado y de máster.

#### HALLAZGOS

- La Documentación del Título está publicada en la WEB del Centro, con las excepciones indicadas en el apartado de Observaciones.

UNIDAD PARA LA CALIDAD



- No se han modificado los planes de estudios de los títulos hasta la fecha.

#### OBSERVACIONES

-En la web no aparece la Resolución de verificación del Grado en Matemáticas, ni el informe definitivo de acreditación de Aneca aunque sí la Resolución de renovación de la acreditación.



**Proceso:** PM01MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

**Criterio 6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC.**

**Proceso de análisis de los resultados**

#### HALLAZGOS

- Acta de CGC de marzo de 2018 de aprobación del Plan Anual de Mejoras del curso 17/18.
- Registro "Panel de Indicadores"
- Aplicación UNICA
- WEB.

#### OBSERVACIONES

- Teniendo en cuenta que el curso empieza en octubre, el Plan Anual de Mejoras del curso 17/18 se ha aprobado a mitad del mismo (marzo), por lo que algunas actuaciones podrían haberse ejecutado antes de su aprobación.
- En algunos cursos académicos no se ha llegado al mínimo de reuniones de CGC (4 mínimo), por ejemplo: hubo 2 en el curso 14/15 y 3 en el 16/17.
- No se han encontrado actas, ni de CGC ni de JF en las que se demuestre que se lleve un seguimiento sistemático de las acciones de mejora que se plantean.
- No se han encontrado objetivos para los indicadores clave anteriores al curso 17/18
- No se ha encontrado acta de CGC en la que se haya aprobado el informe de seguimiento anual



**Proceso:** PA01 GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y LAS EVIDENCIAS  
**Criterio 8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actuación del SAIC**

#### HALLAZGOS

- El MSAIC está público en la web
- Acta de CGC de revisión del MSAIC de fecha 11/12/2017
- Acta de JF de aprobación de la revisión del MSAIC de fecha 14/12/2017
- Las actas de la CGC y principales Informes de Resultados son públicos

#### OBSERVACIONES

-

7



**Proceso:** PA02 EXTINCIÓN DE UN TÍTULO

**Criterio 2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos**  
**Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos**

Tomamos como ejemplo, para comprobar la realidad de este Proceso, el Máster en Matemática Avanzada y Profesional, ya extinguido.

8

HALLAZGOS
-
OBSERVACIONES
-No se han encontrado actas ni documentos relativos a la extinción del Máster en Matemática Avanzada y Profesional



**Proceso:** PA03 SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

**Directriz 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados**  
**Proceso de análisis de los resultados**

#### HALLAZGOS

- Plan de Recogida de Opiniones del curso 17/18 y sus resultados.
- Acta de CGC de 11/12/18 de aprobación del Plan de recogida de opiniones.
- Acta de CGC de 8/3/2018 de modificación del Plan de recogida de opiniones
- Aplicación UNICA. WEB

#### OBSERVACIONES

- No se han encontrado planes de recogida de opiniones anteriores al curso 17/18 aunque sí encuestas sueltas.
- No se ha encontrado que se informe de los resultados del Plan de recogida de opiniones.



**Proceso:** PA04 GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S, Q, R, F)  
DA1.2

**Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**  
**Proceso de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias**

#### HALLAZGOS

- Se difunde el canal de recepción de S-Q-R-F (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones) a través de la web.
- Vista la única queja recibida y varias felicitaciones del curso actual y su tratamiento.
- Acta de CGC de 8/3/2018.
- Registro de indicadores

#### OBSERVACIONES

- En el acta de CGC de 8/3/2018 la queja se ha tratado como algo que es necesario solucionar pero no como queja formal.
- No se han encontrado actas de JF donde se informe de los resultados de este proceso.
- No se han encontrado SQRF anteriores al curso 17/18.
- Área de mejora: fomentar la cultura de presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones como fuente de información para la mejora continua.

10



**Proceso:** PA05 GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

**Criterio 4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.**

**Proceso de Definición de la Política de personal académico/personal de Administración y servicios**

**Proceso de captación y selección de personal**

**Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios**

**Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios**

11

#### HALLAZGOS

- Acta de CGC de 8/3/2018, donde se analizan los indicadores de RR.HH.

#### OBSERVACIONES

- No se han encontrado actas ni otras evidencias donde se detecten las necesidades de formación en el personal ni donde se analice si el personal es suficiente para impartir la titulación de que se trate.
- Durante el curso 17/18 no ha llegado ningún informe sobre la evaluación de la actividad docente del profesorado a nivel de titulación y no se han encontrado los de cursos anteriores.



**Proceso:** PA06 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

**Criterio 5. Cómo la Universidad y/o Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios**

**Proceso de Gestión de los recursos materiales**

**Proceso de Gestión de los servicios**

12

#### HALLAZGOS

- Acta de CGC de 8/3/2018 en las que se analiza la adecuación de los recursos materiales.
- Acta de JF de 19/6/2018 donde se informa de los resultados de este proceso.

#### OBSERVACIONES

- No se han encontrado evidencias anteriores al curso 2017/2018.



**Proceso:** PC01 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS -  
EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

**Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**  
**Proceso de Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza**

#### HALLAZGOS

- Acta de Junta de Facultad en las que se aprueban las guías docentes (20/7/17)
- Acta de coordinación de coordinadores de los 4 cursos del Grado en Matemáticas (12-2-2018).
- Las guías correspondientes al curso 2017/18 son públicas.
- WEB.

#### OBSERVACIONES

- Aunque en las encuestas que se pasan a alumnos y profesores se pregunta sobre la coordinación (grado y máster), en el caso del máster no se han encontrado actas de coordinación.
- No se ha encontrado acta de CGC en la que se refleje la disponibilidad de las guías docentes en web para el curso 18/19.
- Algunas guías docentes para el curso 18/19 aún no estaban publicadas en la fecha de realización de esta auditoría (23 y 24 de julio de 2018).
- No se ha encontrado acta de CGC en la que el coordinador de calidad aporte información sobre la planificación y el desarrollo de la docencia de grado y máster impartida por el centro.



**Proceso:** PC02 REVISIÓN Y MEJORA DEL PLAN DE ESTUDIOS

**Criterio 2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos**  
**Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos**

#### HALLAZGOS

- No se ha modificado ningún plan de estudios pero se ha acordó en CGC (acta de 17/7/2017) realizar una modificación profunda del Grado en Matemáticas.

#### OBSERVACIONES

14



**Proceso:**PC03 PERFILDEINGRESO.CAPTACIÓN, SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

**Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**  
**Proceso de Definición de perfiles y admisión de estudiantes**

#### HALLAZGOS

- Plan de Captación 17/18 (para captar a alumnos del 18/19)
- Acta de CGC de fecha 8/3/2018 de aprobación del Plan de captación
- Acta de CGC de fecha 11/12/2017 de análisis de los resultados de ingreso, captación, selección y admisión.
- Acta de Junta de Facultad de 14/12/17 en la que se informa de los resultados de este proceso
- WEB.

#### OBSERVACIONES

- No se han encontrado, para el Máster, evidencias de este proceso.

15



**Proceso:** PC04 ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES

**Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**  
**Proceso de Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza**  
**Proceso de Gestión de la orientación profesional**

#### HALLAZGOS

- Plan Anual de Orientación curso 17/18.
- Acta de aprobación del Plan del curso 17/18 de CGC de 11/12/2017.
- Acta de aprobación del Plan del curso 17/18 en JF de 14/12/2018.

#### OBSERVACIONES

- Aún no ha llegado el informe de orientación del COIE del curso actual por lo que no se ha podido valorar en este proceso.
- Aún no se ha completado el seguimiento del plan de orientación por lo que no se ha podido valorar.
- No se han encontrado evidencias anteriores al curso 17/18



**Proceso:** PC05 RESULTADOS ACADÉMICOS

**Criterio 6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC.**

**Proceso de análisis de los resultados**

HALLAZGOS

- Acta de CGC de 11/12/2017 con el análisis
- Acciones de mejora sobre los resultados de este proceso. Se proponen mejorar las 3 tasas del R.D. 1393/2007 para acercarlas a lo establecido en la Memoria (Acta de CGC de 8/3/2018).
- Acta de JF de 22-3-2018 donde se aprueban las propuestas de mejora derivadas del análisis de resultados académicos.

OBSERVACIONES

- El análisis de los resultados académicos no se realiza en las comisiones de título sino que van directamente a CGC, por lo que no se ha encontrado el análisis detallado.
- No se ha realizado el análisis sobre las tasas de rendimiento y éxito a nivel de asignatura.



**Proceso:** PC06 MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES

**Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**

**Proceso de Gestión de la movilidad del estudiante**

#### HALLAZGOS

-Informe del centro sobre la movilidad del curso 16/17 (se hace manual porque el que genera UNICA no tiene en cuenta a los alumnos del Grado conjunto).

- Acta de CGC de 11-12-2017 donde se analizan los resultados de este proceso.
- Acta de JF de 27-10-2017 donde se informa de los resultados de este proceso

#### OBSERVACIONES

18



**Proceso:**PC07 PRÁCTICAS EXTERNAS

**Criterio 3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**  
**Proceso de Gestión de las prácticas externas**

#### HALLAZGOS

- Acta de CGC de 8/3/2018
- Guía docente sobre las prácticas
- WEB

#### OBSERVACIONES

- Aunque en la web sí lo indica, se echa en falta que en la Guía de la asignatura Prácticas Externas (código 1605) se indicara, en el apartado “3.Requisitos previos” que los alumnos tienen que haber superado el 50 % de los créditos del Grado para poder matricularse.
- No se ha encontrado acta de JF en la que se haya informado de los resultados de este proceso.
- Oportunidad de mejora: pese a que la coordinación de las prácticas parece ejecutarse correctamente (no se han detectado incidencias), se recomienda que el coordinador de calidad presente ante la CGC un informe sobre el desarrollo de las mismas que facilite el análisis, una vez vistos los informes de los tutores, tanto de empresa, como académicos y/o las encuestas oportunas.



**Proceso:** PC08 INSERCIÓN LABORAL

**Criterio 6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC.**

**Proceso de análisis de los resultados**

#### HALLAZGOS

- No hay o no se han encontrado resultados sobre este proceso.

#### OBSERVACIONES

- No se ha recibido ningún informe de inserción laboral del curso 17/18, por lo que no hay actas de CGC ni de JF sobre los resultados de este proceso.
- No se han encontrado evidencias de que se realicen reuniones con empleadores. Sería recomendable un contacto más estrecho con empleadores para, entre otras cuestiones, poder valorar la vigencia y actualización de los perfiles de egreso.



**Proceso:** PC09 INFORMACIÓN PÚBLICA

DA1.6

**Criterio 7. Cómo la Universidad publica la información sobre los títulos y otras actividades realizadas.**

**Proceso de publicación de información sobre titulaciones**

#### HALLAZGOS

- WEB

#### OBSERVACIONES

- Algunas guías docentes del curso 18/19 aún no están aprobadas ni publicadas cuando deberían haberlo estado antes de que se iniciara el periodo de matrícula. Sabemos que es un problema de plazos que depende de la planificación que aprueba el Consejo de Gobierno por lo que recomendamos que se le recuerde al equipo rectoral la necesidad de adelantar dichos plazos.
- Los enlaces al Máster y al Doctorado, dentro de “Salidas profesionales” no llevan directamente a la información sino que hay que clicar varias veces para llegar a su contenido: se recomiendan enlaces directos.
- No se han encontrado actas donde se informe de este proceso.

### MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

#### HALLAZGOS

- Última revisión del MSAIC en diciembre de 2017
- Acta de la CGC de 11/12/2017 en la que se actualiza el MSIGC.
- Acta de la Junta de Facultad en la que se aprueba 14/12/2017
- WEB

#### OBSERVACIONES

-



## Conclusiones de la Auditoría:

Durante la auditoría no hemos podido encontrar gran parte de las evidencias que pide el sistema, anteriores al curso 17/18. Consideramos que para poder demostrar una efectiva implantación del SAIC se deben tener, al menos, 3 cursos completos con todas las evidencias y demás documentos que requiere el sistema. Para ello es muy recomendable el pleno uso de la plataforma de gestión de calidad UNICA, la cual facilita tanto la gestión correcta y ordenada del SAIC como el control y organización de las evidencias necesarias para el sistema.

También hemos comprobado que la gestión del SAIC en relación al Máster en Matemática Avanzada no pasa por la Comisión de Aseguramiento de la Calidad (antes CGC), sino que se queda en el seno de la comisión académica de dicho máster. Al ser una titulación oficial del centro, aquella no puede desvincularse del mismo, por lo que es necesario cambiar esa rutina de trabajo y que los resultados, análisis y propuestas de mejora del máster pasen por la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, si bien, consideramos buena práctica que previamente haya sido pre analizada por la comisión académica del título.

Como conclusión a este Informe queremos recordar, tanto al Equipo Decanal como a los miembros de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, la necesidad de tener la WEB permanentemente actualizada, en todos sus apartados, tanto de Centro como de cada Titulación.