


**F02. INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL SAIC DE LA
FACULTAD DE ÓPTICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA**

Código de la Auditoría	AUI15-2021
Fecha de realización	01/12/2021
Equipo auditor	Roberto C. López Cabanes (auditor jefe) María Dolores Fernández Rodríguez (auditora) Mateo Ramón Martínez Tormo (auditor en prácticas) Mariano Monserrate Cecilia Espinosa (auditor en prácticas)
Personal del Centro implicado en la Auditoría	Marcelino Avilés Trigueros (Vicedecano de Calidad de la Facultad)

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

A continuación, se presenta, para cada proceso (del SAIC de la Facultad) y haciendo alusión a las Directrices del Programa AUDIT que se corresponderían con los mismos, una tabla / listado con todas aquellas no conformidades, observaciones, oportunidades de mejora y fortalezas que se han detectado durante la auditoría.

El muestreo se ha realizado sobre las titulaciones de la Facultad, Grado en Óptica y Optometría y Máster en Optometría Aplicada, tal y como se indica en los distintos apartados de este informe.

Las no conformidades aparecen identificadas con el código NC, seguido de la numeración y del año: por ejemplo: NC01/2021, NC02/2021, etc. En el párrafo se indica la referencia del SAIC/AUDIT que da lugar a la misma.



**Fecha: Diciembre de 2021****Proceso:** PC01. Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje

Directriz Audit

1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes (Criterio 3: Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes)

NO CONFORMIDADES

- NC01/2021.- Durante el curso 2019/20 no hay recogidas en UNICA actas de coordinación docente, ni se ha reflejado nada relativo a coordinación en las actas de la CAC (SAIC PC01- 3.2 Coordinación).
- NC02/2021.- Durante la auditoría nos indica el Vicedecano que cada curso tiene una comisión de coordinación, además de la comisión académica. Las actas de ambas comisiones se deberían subir a la aplicación UNICA (SAIC PC01- 5 Evidencias).

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- No hemos encontrado el Acta de CAC de aprobación guías docentes de este curso. La reunión de la CAC donde se revisen y se apruebe su publicación será en este mes de diciembre.
- En la aplicación UNICA, en la carpeta del PC01 (Curso 2020/21), hay actas repetidas.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC



**Proceso:** PC03. Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión

Directriz Audit

**1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes (Criterio 3:
Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes)**

NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El título con el que aparecen en UNICA los Informes de valoración del acceso al Grado (20/21) y del Máster (perfiles de ingreso) no es el correcto.
- En el texto del documento, del plan de captación del curso 2020/21, se indica curso 2019/20.
- No hay constancia de que se realice un seguimiento a las actuaciones incluidas en el plan de captación/resultados del plan de captación.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC



**Proceso:** PC04. Orientación a estudiantes

Directriz Audit

**1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes (Criterio 3:
Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes)**

NO CONFORMIDADES

- NC03/2021.- No encontramos el acta de JF en la que se apruebe el plan anual de orientación del curso 2020/21 (SAIC PC04- 3 Desarrollo).

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El Informe de seguimiento de las actividades de orientación del Centro (para Grado y para Máster) incluye el análisis sólo de las actividades del COIE, no se trata ninguna otra actividad de las realizadas desde la Facultad. Se debería atender también a éstas, ya que, en realidad, el Plan de Orientación contempla otras actividades como las de acogida, orientación TFG, orientación sobre movilidad, jornadas de empresa, que se realizan desde el propio centro.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC




Proceso: PC05. Resultados Académicos

Directriz Audit
1.5 Análisis y utilización de los resultados (CRITERIO 6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC)
NO CONFORMIDADES
OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Las actas de CAC de 26 nov 20 y de 26 abr 21 (de Análisis de resultados académicos) están repetidas.
- En los informes (para el Máster) hay alguna tasa que, según se indica, no se ha podido calcular aún.
- De cara a mejorar la tasa de graduación, plantean actividades de captación como acción de mejora, para que los estudiantes que llegan nuevos al centro tenga un mayor conocimiento de los estudios a cursar (semana de la ciencia, visitas a institutos). Pero esto no está reflejado en las actas, por lo que se recomienda su sistematización.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC




Proceso: PC06. Movilidad de los Estudiantes

Directriz Audit

**1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes (Criterio 3:
Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes)**

NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se tratan los datos en acta de la CAC 29/7/2020 (Existe un acta de la CAC en cuyo título se indica 31/7/2020, y sin embargo en el documento pone fecha 29/7/2020)

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC




Proceso: PC07. Prácticas externas

Directriz Audit
**1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes (Criterio 3:
Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes)**
NO CONFORMIDADES

- NC04/2021.- No hay constancia de que se analice el adecuado desarrollo de las prácticas curriculares (aspectos como existencia o no de incidencias, grado de satisfacción, coordinación, etc.) Se debe informar de estas cuestiones en la CAC (SAIC PC07- 3 Desarrollo).

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Existe un Informe de análisis de prácticas externas extracurriculares 20/21, pero no se dice nada ni hay ningún análisis de las curriculares. Sería recomendable, aunque, como tal, sea una asignatura, prestar atención a las prácticas curriculares en las reuniones de la CAC.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC


**Proceso:** PC08. Inserción laboral

Directriz Audit

1.5 Análisis y utilización de los resultados (CRITERIO 6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC)

NO CONFORMIDADES

- NC05/2021.- Aunque la inserción laboral se analiza por la CAC (Acta 21/7/2019), no hay constancia de que se analice formalmente si el perfil de egreso indicado en la memoria del título está actualizado y es relevante (no hemos encontrado actas de reuniones de CAC donde se analice el perfil de egreso, ni hay evidencias de que se actualice). Para ello se pueden apoyar en la satisfacción de egresados/empleadores, resultados de inserción laboral, etc. (SAIC PC08- 3 Desarrollo).

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El acta de la CAC virtual de 11/21 jul 19 aparece hasta tres veces (con / sin fecha en el nombre)

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC

- Se observa en los Informes unos muy buenos resultados de inserción laboral de los egresados.



Proceso: PC09. Información Pública y rendición de cuentas

Directriz Audit

1.6 Publicación de información sobre las titulaciones (**CRITERIO 7. Cómo la Universidad publica la información sobre los títulos y otras actividades realizadas**)

NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- GRADO

La información sobre Orientación para los estudiantes que aparece en la WEB no está actualizada.

En "Actividades", en el Plan de Orientación hay alguna errata, como "día 621".

La información sobre la comisión académica del grado no está bien publicada: En la WEB, al "pinchar" en Comisión Académica sale la Comisión de GARANTÍA de la Calidad (si es ésta, ya hace tiempo que se denomina de "aseguramiento").

- MÁSTER

La información sobre Orientación para los estudiantes que aparece en la WEB no está actualizada.

No hay publicada ningún acta de la Comisión Académica.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC




Proceso: PA03. Satisfacción, Expectativas y Necesidades

Directriz Audit
1.5 Análisis y utilización de los resultados (CRITERIO 6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC)
NO CONFORMIDADES

- NC06/2021.- En los planes de recogida de opiniones no está recogido el grupo de empleadores ni para el curso 2019/20 ni para el 2020/21 (SAIC PA03- 3 Desarrollo).

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- En el plan de recogida de Opiniones (en UNICA) para 20/21, se incluye sólo la encuesta a estudiantes (y egresados, pero no se hizo)
- En el caso del máster, en el primer curso de implantación se obtuvieron varios ítems con valoración por debajo de 3. En el curso 2020/21 algunos de estos ítems volvieron a tener valoraciones por debajo de 3 y en el informe se indica la necesidad de adoptar acciones de mejora, sin embargo, no se concretan cuáles son esas acciones.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC




Proceso: PA04. Gestión de Incidencias (SQRF)

Directriz Audit

**1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes (Criterio 3:
Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes)**

NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Hay una queja del curso 19/20, de un examen de julio (está todo el seguimiento), que no se ha cerrado (y no hay conocimiento de si se ha pasado la queja, por parte de los estudiantes, al defensor del universitario o a la inspección de servicios)
- Llama la atención que no haya habido otras quejas ni reclamaciones desde 2015/16

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC



Proceso: PA05. Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia

Directriz Audit

1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia. (Criterio 4: Cómo la Universidad y/o Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico)

1.4. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios (CRITERIO 5. Cómo la Universidad y/o Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios)

NO CONFORMIDADES

- NC07/2021.- En acta de la CAC 26/11/2020 se hace referencia a un informe en el que se analizan los resultados sobre PDI y PAS que genera UNICA. Sin embargo, no se ha podido encontrar ese informe en el que se analizan los resultados (SAIC PA05- 3 Desarrollo).

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- No hay evidencias claras de cómo se detectan las necesidades de formación del profesorado.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC

- Se ha creado la figura del Coordinador de Formación del Centro para el PDI y, otro, para el PAS. En el curso 2020/21 hay un documento llamado Plan de Formación en la que se incluye una actividad del propio centro.





Proceso: PA06. Gestión de los recursos materiales y servicios

Directriz Audit

1.4.

Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios (CRITERIO 5. Cómo la Universidad y/o Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios)

NO CONFORMIDADES

- NC08/2021.- En el acta de la CAC 26/11/2020, se trata en el punto 9 el análisis de la gestión de los recursos materiales, sin embargo, el anexo 7 no está incluido en el acta ni en la aplicación UNICA (SAIC PA06- 4 Medidas, análisis y mejora continua).

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Existe un Informe de Análisis de Gestión de recursos materiales (infraestructuras) por titulación (20/21). Pero no está (aún) en UNICA.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC



**Proceso:** PA07. Auditorías internas

Directriz Audit

CRITERIO 8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC.

NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- No se ha encontrado el Plan de acciones correctivas / de mejora, o algún documento de análisis como consecuencia de la auditoría interna realizada hace dos años.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC



Proceso: PE01. Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad

Directriz Audit

1.0. Política y objetivos de Calidad (Criterio 1: Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad)

NO CONFORMIDADES

- NC09/2021.- La política no está desplegada en objetivos específicos, concretos y medibles (cuantificables). La revisión de la política de calidad se hace a lo largo del curso, cuando se analizan los resultados de los distintos procesos: Se debería realizar un seguimiento del plan anual de calidad en un documento específico. (Poner objetivos medibles en todos los objetivos y hacerle el seguimiento) (SAIC PE01- 3.1. Elaboración de la política y los objetivos generales de calidad del Centro).

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La Política publicada en la WEB se indica que está revisada en el 19 y aprobada en el 20. Encima de la firma del Decano, se indica revisada en Murcia a 27 de noviembre de 2019. Sin embargo, más abajo en la misma página se indica aprobada en JF el 1 de octubre de 2020. Se debería indicar únicamente la fecha de la última revisión.
- Los objetivos generales, se concretan en objetivos, anuales, pero no son cuantificables (al menos no fácilmente).
- Se analiza y revisa esos objetivos en el Informe de seguimiento de los títulos que aparece en UNICA. Pero no hay un Informe de la consecución de los objetivos de la Política como tal.
- En el Informe de seguimiento interno del título que aparece en UNICA, hay varios indicadores clave sin objetivo.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC

- Hay un Plan de difusión y comunicación de la Política, que nos indica el Vicedecano de Calidad de la Facultad, se iniciará próximamente (por correo electrónico, redes sociales...)




Proceso: PE02. Ciclo de vida de las titulaciones

Directriz Audit

**1.1. Garantía de la calidad de los programas formativos (Criterio 2:
Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos)**

NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- No hemos encontrado el acta de la CAC donde se valore/analice si la oferta formativa del centro es válida o no.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC

Proceso: Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

NO CONFORMIDADES

- NC10/2021.- No está actualizado a la última versión que incluye la incorporación del PA07 como proceso de auditorías internas.
- NC11/2021.- Las acciones de mejora no están mecanizadas en UNICA. Aunque los planes de mejora están públicos en la web de la Facultad, faltaría incluir el seguimiento a los mismos.
- NC12/2021.- No todos los indicadores clave tienen objetivos en el informe de seguimiento de las titulaciones.

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Desde el Centro se elabora un informe de seguimiento de su Plan de Mejoras, pero no lo publican en la web.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC



Conclusiones de la Auditoría

Observaciones:

- El equipo auditor quiere agradecer la participación y el interés mostrado en esta auditoría interna a las personas que, de una u otra manera, han estado implicadas en la misma. Así como las facilidades ofrecidas desde la Facultad para el desarrollo de la auditoría interna, en modalidad virtual, la cual pudo desarrollarse sin incidencias.
- El Manual del SAIC que aparece en la WEB lleva fecha de 2019, mientras que hay un acta de Junta de Facultad de mayo de 2020 en la que se aprueba este Manual. Se recomienda, en este caso, como en el resto de documentación del Sistema, que se compruebe la fecha de aprobación, la publicación..., para que no haya errores como éste.
- Del mismo modo, se aconseja que las actas de las reuniones de la CAC (o de cualquier otra comisión del centro) se conserven y archiven con sus anexos, de manera que se pueda hacer un correcto seguimiento de los análisis y acuerdos incluidos en las mismas.
- Indicar que es necesario el correcto uso de la plataforma UNICA de cara a la implantación y gestión del SAIC. En este sentido es especialmente importante la actualización de la documentación existente en dicha aplicación (y en la WEB), así como el nombre que se da a los archivos para que queden correctamente identificados (por ejemplo, el Plan de Mejoras del Centro, que está en la WEB, no está mecanizado en UNICA).
- El equipo auditor quiere recordar que la auditoría interna se ha realizado "por muestreo", con lo que habrá evidencias que no se han tratado, y, en cualquier caso, hemos de incidir en que la falta de evidencias y de análisis que se mencionan en este informe no significa que no existan, sino que no las hemos encontrado.

EL AUDITOR JEFE

Fdo.: Roberto C. López Cabanes

