



## INFORME DE LA AUDITORÍA DEL SAIC DE LA FACULTAD DE ÓPTICA Y OPTOMETRÍA

El presente informe es el resultado del trabajo de la Auditoría Interna llevada a cabo por Roberto C. López Cabanes, técnico de la Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia.

1

El proceso de auditoría se ha realizado el día 16 de diciembre de 2019, en la Facultad de Óptica y Optometría de la Universidad de Murcia, con la participación del Vicedecano de Calidad, D. Marcelino Avilés Trigueros.

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

### EL COORDINADOR DE CALIDAD

Antonio Rouco Yáñez



## Extracto del Plan de Auditoría:

<b>Código de la auditoría:</b> AUI05-2019	<b>Fecha de ejecución:</b>  El día 16 de diciembre de 2019
<b>Duración aproximada:</b> 1 mañana	
<b>Objetivos:</b> Verificar el grado de cumplimiento del SAIC de la Facultad de Óptica y Optometría	
<b>Personas implicadas:</b> Equipo de Dirección del Centro, Vicedecano de Calidad.	
	<b>Plan de auditoría:</b> Durante ese día se comprobará que todos los procesos del Sistema se cumplen tal y como está establecido en el mismo.
	<b>Documentos o normas de referencia:</b> SAIC v04 de la Universidad de Murcia. Manual del SAIC de la Facultad de Medicina Programa AUDIT de ANECA
	<b>Equipo auditor:</b>  Roberto C. López Cabanes (auditor)
	<b>Metodología utilizada en la auditoría:</b> Muestreo



## Hallazgos de la Auditoría:

- A continuación, se presenta, ordenado por procesos (del SAIC / SGIC 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 durante esta auditoría.
- El muestreo se ha realizado sobre las titulaciones que se imparten en el centro (Grado y Máster).
- Para cada uno de los procesos se incluye una tabla con los hallazgos y las observaciones y, en su caso, las no conformidades y las evidencias no encontradas.



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

Directriz Audit 1.0

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

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

4

#### HALLAZGOS

- WEB del centro: Política y Objetivos generales.  
<https://www.um.es/web/optica/contenido/calidad/politicas-y-objetivos>
- Actas de la CAC de 5-feb-19 y de diciembre de 2019 y de Junta de Facultad de 27-nov-19.
- La Política y Objetivos se comunica en reuniones (CAC, JF...), en la WEB y en las redes sociales.

#### OBSERVACIONES

- Los objetivos generales NO se traducen en objetivos específicos y anuales.
- No hay un Plan de Comunicación, como tal, para difundir la Política y Objetivos de calidad.

#### NO CONFORMIDADES

-



**Proceso:** PE02 CICLO DE VIDA DE LAS TITULACIONES

Directriz Audit 1.1

**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.

5

**HALLAZGOS**

- Hay un Master nuevo (en el curso 19/20) Máster Universitario en Optometría Aplicada.
- Actas de JF de 3-jul-18 y de 5-nov-18.
- El Grado en Óptica y Optometría se acreditó en 2017 y tiene su documentación oficial publicada.  
<https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/grados/optica/documentacion>

**OBSERVACIONES**

- Del “nuevo” Máster NO hay documentación oficial en la WEB.  
<https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/masteres/optometria-aplicada/documentacion>  
No se indica, en la WEB, las plazas de nuevo ingreso.  
No están publicadas las Guías de las asignaturas en la WEB.

**NO CONFORMIDADES**

- Hay una importante falta de información sobre el nuevo Máster en la página WEB de la Facultad.



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

Directriz Audit 1.5

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

**Proceso de análisis de los resultados**

6

HALLAZGOS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Plan de Recogida de Opiniones para el 18/19 y 19/20.</li><li>- Acta de CAC de diciembre del 19.</li><li>- Encuesta a egresados, que hace el COIE.</li><li>- Reuniones con empleadores y con el Colegio de Ópticos. Hay un representante del Colegio en la CAC.</li><li>- Informe de las encuestas realizadas en el 18/19.</li></ul>
OBSERVACIONES
-
NO CONFORMIDADES
-



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

Directriz Audit 1.2

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

**Proceso de Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias**

#### HALLAZGOS

- Existe un BUZÓN universitario en la WEB.
- Hay un proceso documentado para las SQRF.
- Acta de CAC de 11-jul-19: No hay SQRF.

#### OBSERVACIONES

-

#### NO CONFORMIDADES

-

7



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

Directriz Audit 1.3

**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**

8

#### HALLAZGOS

- La Política del PDI de la Universidad depende del Vicerrectorado de Profesorado.
- El PDI realiza actividades de formación a través del CFyDP de la Universidad.
- Informe de evaluación docente del profesorado de la Facultad del curso 17/18.
- Acta de CAC del 28-jun-19 donde se analiza esa evaluación del PDI.
- La Política del PAS de la Universidad depende de Gerencia.
- El PAS realiza actividades de formación a través del CFyDP de la Universidad.

#### OBSERVACIONES

- Como tal, la Facultad no tiene información de las actividades formativas que realiza el PAS y el PDI adscrito al Centro.

#### NO CONFORMIDADES

-





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

Directriz Audit 1.4

**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**

9

#### HALLAZGOS

- Informe de recursos bibliográficos del curso 17/18.
- Acta de CAC de 1-abr-19 donde se analiza esos recursos bibliográficos.
- Plan de Mejoras del centro, donde se indican mejoras para las prácticas (laboratorios) y salas de estudio.

#### OBSERVACIONES

-

#### NO CONFORMIDADES

-



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

Directriz Audit 1.2 y 1.1

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

**Proceso de Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza**

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

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

10

Al tratar el PC09 se revisa y comprueba la oferta y desarrollo de las enseñanzas, tal y como se hace pública en la WEB de la Facultad.

HALLAZGOS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Para el Grado: Acta de JF de 24-jul-18, Guías de las asignaturas, horarios, POD...para el curso 18/19 Acta de JF de 25-jul-19, igual, para el 19/20.</li><li>- Acta de CAc de 7-mar-18</li></ul>
OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"><li>- Para el Máster no se encuentra información. No hay planificación. <a href="https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/planificacion">https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/planificacion</a></li></ul>
NO CONFORMIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>- Hay una importante falta de información sobre el nuevo Máster en la página WEB de la Facultad.</li></ul>



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

Directriz Audit 1.2

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

**Proceso de Definición de perfiles y admisión de estudiantes**

#### HALLAZGOS

- La información sobre el Grado es correcta.
- Para el Máster se ofertan 20 plazas.

#### OBSERVACIONES

- En la información del Grado sigue apareciendo la oferta de plazas para el curso pasado 18/19 y no para el actual 19/20.
- Con respecto al Máster no se encuentran los requisitos de acceso, no hay actas donde se trate este tema.  
<https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/masteres/optometria-aplicada/como-estudiar>  
En la WEB no se indican las plazas ofertadas.  
No hay información sobre el perfil de egreso ni las salidas profesionales.  
<https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/masteres/optometria-aplicada/descripcion#ingreso>

#### NO CONFORMIDADES

- Hay una importante falta de información sobre el nuevo Máster en la página WEB de la Facultad.



**Proceso:** PC04 ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES

Directriz Audit 1.2

**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 18/19 y 19/20. En UNICA. En la WEB
- <https://www.um.es/web/optica/contenido/orientacion-y-empleo>
- A lo largo del curso se van haciendo actividades de orientación e información: JIU, Jornadas Empresa, Cursos COIE...
- Acta de CAC de dic-19 (Plan de Orientación).
- Acta de CAC de 11-jul-19, seguimiento del Plan de Orientación.
- Plan de Mejoras del Centro para el curso 18/19 y 19/20.

OBSERVACIONES

-

NO CONFORMIDADES

-



**Proceso:** PC05 RESULTADOS ACADÉMICOS

Directriz Audit 1.4

**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

- Información en UNICA y WEB.
- Informe de Resultados Académicos del curso 17/18.
- Acta de CAC de 16-mar-19. Análisis de los Resultados Académicos, documentación para el Claustro.
- A la Comisión de Calidad también la llaman Comisión de Análisis de Resultados de Exámenes, y hace el análisis de los Resultados Académicos para el Claustro.

OBSERVACIONES

- La Comisión de Calidad (y Comisión de Análisis de Resultados de Exámenes) hace el análisis de Resultados Académicos para el Claustro, pero NO encontramos que haga ese “Análisis de Resultados de Exámenes” como tal.

NO CONFORMIDADES

-



**Proceso:** PC06 MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES

Directriz Audit 1.2

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

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

HALLAZGOS

- Acta de CAC de 11-jul-19, movilidad
- WEB del centro.
- <https://www.um.es/web/optica/contenido/movilidad>
- Informe de movilidad del Centro.

OBSERVACIONES

-

NO CONFORMIDADES

-



**Proceso:** PC07 PRÁCTICAS EXTERNAS

Directriz Audit 1.2

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

**Proceso de Gestión de las prácticas externas**

HALLAZGOS

- Acta de CAC de 11-jul-19, prácticas e inserción laboral.
- WEB del Centro.
- Hay una asignatura de prácticas. <https://aulavirtual.um.es/umugdocente-tool/htmlprint/guia/RywIGLv6ddhTf7ssJoD2FBb1BAchJq0YIDfFneDohvEzv5KMuWQ>

OBSERVACIONES

- Hay un enlace “roto” en la WEB.  
<https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/grados/optica/2015-16/practicas>  
el de la Oferta de prácticas extracurriculares.  
[https://practicas.um.es/practicas/servlet/um.curie.empresa.ControlEmpresa?origen=&accion=tablontitu&recargar=&mostrar\\_filtros=S&id=&pos\\_anchor=&opcion\\_esp=titu\\_todas\\_add\\_edit&opcion\\_cod\\_masd oc=&addTitu=41\\*A\\*D3PTICA+Y+OPTOMETR%CDA&tipoSelect=l](https://practicas.um.es/practicas/servlet/um.curie.empresa.ControlEmpresa?origen=&accion=tablontitu&recargar=&mostrar_filtros=S&id=&pos_anchor=&opcion_esp=titu_todas_add_edit&opcion_cod_masd oc=&addTitu=41*A*D3PTICA+Y+OPTOMETR%CDA&tipoSelect=l)

NO CONFORMIDADES

-



**Proceso:** PC08 INSERCIÓN LABORAL

Directriz Audit 1.5

**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 CAC de 11-jul-19, prácticas e inserción laboral.
- WEB del Centro.
- Informe de Inserción Laboral del COIE de 13/14 y 14/15.

OBSERVACIONES

-

NO CONFORMIDADES

-





**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**

17

HALLAZGOS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Dípticos informativos (en papel) sobre el SAIC de la Facultad.</li><li>- Acta de CAC de diciembre de 2019.</li></ul>
OBSERVACIONES
-
NO CONFORMIDADES
-

Vemos y comprobamos la información publicada en la WEB de los dos títulos de la Facultad:

### Grado en ÓPTICA Y OPTOMETRÍA

HALLAZGOS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Plan de Estudios. Guías de asignaturas: 1091, 1098, 1112, 1130, 1129 (Prácticas Externas) y 1128 (TFG).</li><li>- Vías de acceso y perfil de ingreso.</li><li>- Perfil de egreso y salidas profesionales.</li><li>- Documentación oficial del Título.</li><li>- Orientación. Movilidad.</li><li>- CAC, composición y actas.</li></ul>



OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"><li>- PAT: Sale la RELACIÓN DE PROFESORES TUTORES DEL PAT hasta el CURSO 2017/2018</li><li>- En la parte de salidas profesionales, al hablar de los másteres relacionados, NO se cita el nuevo Máster en Optometría Aplicada.</li><li>- En el apartado de la Comisión Académica del Grado, sale la CAC de la Facultad. <a href="https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/grados/optica/cacademica">https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/grados/optica/cacademica</a></li><li>- Guías de asignaturas: 1112 (Al hablar de la evaluación, hay dos modalidades con un 0 en la ponderación), 1130 (En Bibliografía aparece documentación “no existente”), 1128 (no hay guía de la asignatura TFG).</li></ul>
NO CONFORMIDADES
-

### Máster en OPTOMETRÍA APLICADA

HALLAZGOS
<ul style="list-style-type: none"><li>- WEB del Máster <a href="https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/masteres/optometria-aplicada">https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/masteres/optometria-aplicada</a></li></ul>
OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"><li>- Hay escasa información sobre el Máster en la WEB.</li><li>- En la WEB no aparece el Plan de Estudios, ni las Guías de las asignaturas.</li><li>- No se indica la manera de acceder al Máster. <a href="https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/masteres/optometria-aplicada/como-estudiar">https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/masteres/optometria-aplicada/como-estudiar</a></li><li>- No se indica perfil de egreso ni salidas profesionales.</li><li>- No hay nada en el apartado de Documentación Oficial del Título <a href="https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/masteres/optometria-aplicada/documentacion">https://www.um.es/web/optica/contenido/estudios/masteres/optometria-aplicada/documentacion</a></li><li>- En cuanto a los exámenes sólo pone: Curso 2019/20</li></ul> <p>Exámenes presenciales (Facultad de Óptica y Optometría, Universidad de Murcia): 21, 23, 28 y 30 de enero de 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- En este caso, en el apartado de la Comisión Académica del Máster, NO hay nada.</li></ul>



MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

HALLAZGOS

- Acta de CAC de 5-feb-19.
- Acta de JF de 6-feb-19, aprobación del Manual del SAIC.
- WEB de la Facultad: SAIC. [https://www.um.es/documents/279372/353236/MSAIC\\_Optica-Optometr%C3%ADa\\_v4\\_06022018.pdf/50fa14b6-9d32-4045-8671-33d6d55eca42](https://www.um.es/documents/279372/353236/MSAIC_Optica-Optometr%C3%ADa_v4_06022018.pdf/50fa14b6-9d32-4045-8671-33d6d55eca42)
- Dípticos informativos (en papel) sobre el SAIC de la Facultad.

OBSERVACIONES

-

NO CONFORMIDADES

-



## Conclusiones de la Auditoría:

El proceso de la presente Auditoría ha finalizado de manera satisfactoria

En las tablas anteriores se puede apreciar el gran trabajo que se está realizando en la Facultad de cara al desarrollo y mantenimiento del SAIC (se puede ver la información que se incluye como “hallazgos”).

20

Con ello, recomendamos que se siga trabajando en esa línea, atendiendo a las observaciones y a las no conformidades incluidas en este informe, de forma que, tras hacer una Auditoría de Seguimiento el próximo año, se pueda comprobar los avances y que el Centro está en condiciones de someterse a la auditoría de la certificación del Sistema.

Como conclusión a este Informe queremos recordar, tanto al Equipo Decanal como a los miembros de la CAC, la necesidad de tener la WEB permanentemente actualizada, en todos sus apartados, tanto de Centro como de cada Titulación, así como, también, la necesidad de incluir todas y cada una de las evidencias exigidas por el Sistema en la aplicación UNICA, tal y como se indica en cada uno de los procesos que integran el SAIC de la Facultad.