



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN


PROGRAMA AUDIT

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

UNIVERSIDAD DE MURCIA
FACULTAD DE QUÍMICA

Fecha emisión informe: 01/07/2019

V02
(Tras evaluación del PAM)

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE QUÍMICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA. Fecha: 01/07/2019
---	--

DATOS DEL CENTRO AUDITADO

Universidad	UNIVERSIDAD DE MURCIA
Centro	FACULTAD DE QUÍMICA (FQ)
Alcance de la auditoría <i>(especificar cualquier posible exclusión)</i>	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido Centro y de los que es responsable.
Fecha de la auditoría	29 de mayo de 2019

TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

Preauditoría	<input type="checkbox"/>	Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	<input type="checkbox"/>	Renovación	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------	----------------	-------------------------------------	--------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------

Márquese con una "X" lo que proceda

REPRESENTANTES DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	Pedro Lozano Rodríguez / Antonio Rouco Yañez
Cargo	Decano de la FQ / Coordinador de Calidad
Tfno. y correo	arouco@um.es

Podrá tratarse del representante legal de la institución, o bien de la persona de contacto declarada en la solicitud

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

Auditor Jefe	José Antonio Pérez de la Calle	Institución	ANECA
Auditor	María José León Guerrero	Institución	U. de Granada

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La auditoría se desarrolló sin ninguna incidencia, y de acuerdo a la agenda pactada entre el equipo auditor y el centro auditado.

RESUMEN GLOBAL DE LA AUDITORÍA POR CADA DIRECTRIZ

Esta auditoría se ha realizado de manera muestral. Por este motivo, podrían existir otras no conformidades además de las indicadas en el presente informe.

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	No Conf.	3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	No Conf.
1.1. Mecanismos para la aprobación y actualización periódica de la política y objetivos de calidad		3.1. Sistemas de información para satisfacer las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes	
1.2. Inclusión de aspectos vinculados a valores focales del Centro		3.2. Procedimientos para la toma de decisiones relacionadas con los estudiantes	
1.3. Participación de los grupos de interés		3.3. Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	
1.4. Difusión y conocimiento por los grupos de interés		3.4. Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes	
1.5. Configuración del sistema para su despliegue		3.5. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	No Conf.
2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	No Conf.	4.1. Revisión de la política institucional sobre personal académico	
2.1. Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos		4.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal académico	
2.2. Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales		4.3. Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico	
2.3. Órganos, grupos y procedimientos para la mejora continua de los títulos durante su ciclo de vida		4.4. Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	
2.4. Mecanismos para valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa		4.5. Procesos de toma de decisión en las actividades que afectan directamente al personal académico	
2.5. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		4.6. Mecanismos de refuerzo y mejora en el rol docente e investigador del personal académico	
2.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4.7. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	
OBSERVACIONES: • Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas		• Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices	

(Sigue)

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
5. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)	No Conf.	7. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades	No Conf.
5.1. Revisión de la política institucional y actuaciones de mejora sobre el PAS		7.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y otras actividades	
5.2. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios		7.2. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de información sobre los títulos	
5.3. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		7.3. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	
5.4. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios		7.4. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	
5.5. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		7.5. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos	
5.6. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios		8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC	No Conf.
6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	No Conf.	8.1. Procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC	
6.1. Mecanismos que evalúen los procesos de toma de decisiones sobre los resultados del SAIC		8.2. Participación de los grupos de interés en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC	
6.2. Participación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados		8.3. Procedimiento para el acceso a la documentación del SAIC y su adecuada descripción del Centro	1
6.3. Mecanismos válidos de recogida de información sobre resultados del SAIC		8.4. Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	
6.4. Revisión y mejora de los indicadores y de los sistemas de análisis utilizados		8.5. Conservación de los registros generados por el SAIC	
6.5. Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados de los procesos del SAIC		8.6. Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas periódicas al SAIC	
6.6. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos		8.7. Evaluación externa periódica del SAIC	

DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Durante el desarrollo de la auditoría se han identificado las siguientes no conformidades:

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	8.3	<p>En contra de lo especificado en el apartado 8.3. del Modelo AUDIT y en el Manual de Calidad del Centro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diferentes registros del SAIC de la FQ, a los que se debería poder acceder desde la página web del Centro, son de acceso restringido, siendo necesario un código de usuario y contraseña. Estos documentos son: <ul style="list-style-type: none"> Evidencias y actas 	nc

(1) Se mantendrá la misma correlación numérica utilizada en el apartado anterior

(2) Se contemplan dos categorías de No Conformidades:

- No conformidad Mayor (NCM). Aquella carencia o error en el cumplimiento de los requisitos del SAIC, que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de calidad del Centro o de las enseñanzas que imparte.
- No conformidad menor (nc). Aquella que por su naturaleza o singularidad, supone una desviación leve de lo establecido en el SAIC, y no se derivan las mismas consecuencias negativas que en el caso de las NCM.

El tratamiento de las NCM, así como de las nc recogidas en el informe final de auditoría, deberá ser documentado en el Plan de Acciones de Mejora (PAM).

Nota aclaratoria:

Es oportuno destacar que, como norma general, el informe de auditoría debe recoger una imagen lo más fiel posible a la situación del SAIC en el Centro auditado, **en la fecha en la cual se produjo la visita del equipo auditor**. En este sentido, y si bien se acepta que puedan haberse llevado a cabo diversas actividades de mejora en fechas posteriores, éstas no necesariamente tienen que ser incorporadas en la segunda versión del informe.

Será en su tercera y definitiva versión, aquella que se elabora por el equipo auditor tras proceder al análisis del PAM (Plan de Acciones de Mejora), donde sí cabe incorporar (capítulo de "Disposición final") valoraciones no solo basadas en compromisos de acciones futuras, sino también en las evidencias de acciones de mejora ya realizadas, a fecha de remisión del referido Plan.

OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES GENERALES AL SAIC *(excluyendo las no conformidades)*

OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)

OM.1.

Los enlaces al directorio de PDI en la web para dos titulaciones no funcionan: M.U. en Ing. Química y M.U. en Química Teórica y Model. Computacional (<https://www.um.es/web/quimica/contenido/centro/directorio/pdi>).

Tampoco funcionan para los Grados de Bioquímica, Física e Ingeniería Química

Finalmente, también da error el enlace Movilidad-PAS. <https://www.um.es/web/quimica/contenido/movilidad/acciones-pas>

OM.2.

En relación a diversas tasas asociadas a la titulación de Grado en Física, y que refleja de manera reiterada valores alejados de la situación prevista:

- Tasa de abandono del 40%

Se sugiere reflexionar sobre si la carga de contenidos en algunas de sus asignaturas, fruto de la adaptación al EEES, pudiera resultar excesiva y estar dificultando el éxito de los estudiantes.

OM.3.

El grado de conocimiento del SAIC entre el colectivo de estudiantes y PAS es aún susceptible de mejora.

OM.4.

En relación a un grave caso de insatisfacción entre los estudiantes de uno de los Grados del Centro, motivado por declaraciones poco afortunadas de una parte del colectivo docente, se invita a reflexionar sobre si las vías para comunicar a las personas y/o colectivos afectados las decisiones de mejora planificadas, deberían ser más ágiles y transparentes, en orden a lograr que aquellas sean conocidas y compartidas, especialmente en los casos en que las acciones adoptadas tengan un tiempo de implantación dilatado, y por tanto sus resultados no resulten perceptibles de manera inmediata.

OM.5.

Se sugiere valorar la posibilidad de unificar los planes de calidad y los planes de mejora del Centro, ya que ambos presentan una estructura, contenidos y objetivos muy similares.

OM.6.

Los egresados del Centro han manifestado echar en falta el haber recibido una mayor información sobre cómo orientar su futuro profesional en las empresas de la región susceptibles de poder ofrecerles un puesto de trabajo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES GENERALES AL SAIC *(excluyendo las no conformidades)*

OM.7.

En las actas del Centro debería recogerse junto al nombre los asistentes, su cargo o tipo de perfil institucional, de manera que pueda identificarse con facilidad si algún colectivo pudiera estar insuficientemente representado en algún órgano ó comisión.

OM.8.

Se recomienda la revisión de las guías en el apartado de Resultados de Aprendizaje, ya que en algunas asignaturas este apartado está en blanco, o se ha formulado como objetivos de la materia y no como resultados que alcanzarán los estudiantes. Ejemplo:

- Grado de Física. Asignaturas sin resultados de aprendizaje. Ej. Electromagnetismo; Física de la tierra
- Grado en Química. Sin resultados de aprendizaje o mal formulados: Física II; Electroquímica aplicada
- Grado de Química. Química Agrícola (23 temas)

OM.9.

En algunas guías hay un excesivo número de temas que ha podido venir ocasionado por el cambio de materias de un año a un semestre. Ejemplos.

Histología y Organografía (6 créditos) 22 temas; Farmacología molecular (6 créditos) 38 temas Aplicaciones informáticas de la química (21 temas); Química Agrícola (23 temas).

Se sugiere una revisión y un ajuste al tiempo y número de créditos de cada materia

OM.10.

Se sugiere llevar a cabo la revisión del MASAIC y de los procesos, en los siguientes aspectos:

- En el pie de página del MASAIC debe constar 0.6 (correspondiente a la versión que aparece en la contraportada del documento)
- Cambiar la cabecera del Capítulo 6 (p. 33). Aparece capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia y debe decir Capítulo 6. 6. Orientación al aprendizaje
- En el documento del proceso PA06 hay una errata en la página 6. Punto 5 evidencias. "registro de indicadores IN01-P04, debe decir PA06"

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC *(en su diseño e/o implementación)*

PUNTOS FUERTES

PF1.

Claro compromiso del Decano y de su equipo directivo, en la mejora continua y la consolidación de la implantación del sistema de aseguramiento interno de calidad.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC *(en su diseño e/o implementación)*

PF2.

Alto grado de satisfacción con las competencias alcanzadas, expresada tanto por los egresados de las titulaciones del Centro, como por sus empleadores.

PF3.

La Facultad dispone de planes de calidad con un alto grado de concreción y definición de las actividades a desarrollar.

PF4.


Fuerte sentimiento de pertenencia y capacidad de trabajo colaborativo por parte del PAS.

**GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS PLANTEADAS
EN EVALUACIONES / AUDITORÍAS ANTERIORES**


No aplica.

PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Pedro Lozano Rodríguez	Decano
M ^a Claudia Montiel Morte	Vicedecana de Calidad
M ^a Fuensanta Máximo Martín	Vicedecana de Ingeniería Química
Natalia Campillo Seva	Vicedecana de Química y posgrado
Antonio Donaire González	Vicedecano de Bioquímica
Antonio Guirao Piñera	Vicedecano de Física
José Ginés Hernández Cifre	Vicedecano de Estudiantes, Comunicación, Movilidad y Prácticas Externas
M ^a Desamparados Velasco López de los Mozos	Secretaria.
Tatiana Vicente López,	Grado en Ingeniería Química
Raquel Velasco Díaz	Grado en Ingeniería Química
Alvaro Cañabate Molina	Grado en Ingeniería Química
Claudia Giménez Campillo	Grado en Química
Miguel Navarro Martínez	Grado en Química
Inmaculada Lozano Orenes	Grado en Bioquímica,
Andrés López Ramal	Grado en Bioquímica
Octavio Ortuño González	Grado en Física,
Mario García García	Grado en Física
Consuelo Rodríguez Palazón	Máster en Química Fina y Molecular
M ^a Isabel Aguilar Sanchis	Planta Piloto de Ingeniería Química.
Inmaculada Cartagena Travesedo	Laboratorio de prácticas Química Orgánica.
M ^a Dolores Santana Lario	Laboratorio de prácticas Química Inorgánica.
Juan Muñoz Madrid	Laboratorio de prácticas Física.
Macario González Campos	Responsable biblioteca FQ

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE QUÍMICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA. Fecha: 01/07/2019
---	--

Antonio Hernández Ruiz	Responsable aulas informática
José Micol Martínez	Conserjería
Antonia Montesinos Villanueva	Técnico especialista laboratorio Dpto. Química Orgánica
Miguel Soria Rodríguez	Jefe de Secretaría Centro
Josefa Gómez Riquelme	Administrativa Secretaría Centro
Mª Dolores Riquelme Ruiz	Administrativa Dpto. Ingeniería Química
Antonio Moreno Sánchez	Técnico especialista Laboratorio Dpto. Química Inorgánica
José Antonio González Franco	Técnico especialista Laboratorio Dpto. Ingeniería Química
David Ángel Martínez Baños	Técnico especialista Laboratorio Dpto. Bioquímica y Biología Molecular B e Inmunología
Manuel Cánovas Díaz	Catedrático del Dpto. Bioquímica y Biología Molecular B e Inmunología
Isabel Legaz Pérez	Profesora Contratada Doctora del Dpto. Ciencias Sociosanitarias
Manuel Hernández Córdoba	Catedrático Dpto. Química Analítica
Eduardo Laborda Ochando	Profesor Ayudante Doctor Dpto. Química Física
Josefa Bastida Rodríguez	Catedrática Dpto. Ingeniería Química
Mª Dolores Murcia Almagro	Profesora Ayudante Doctor Dpto. Ingeniería Química
José Juan Fernández Melgarejo	Investigador postdoctoral Dpto. Física
Juan Pedro Montávez Gómez	Profesor Titular Dpto. Física
Pilar Viñas López Pelegrín	Coordinadora Máster Química Fina y Molecular.
Alfonso Navarro Mateu	PDI representante Dpto. Física
Antonio López Cabanes	PDI representante Dpto. Ingeniería Química
Javier López Rius	Representante estudiantes
Luis Zuñel Sánchez	Unidad para la Calidad
Marina Caparrós Guerrero	Egresada. Grado en Bioquímica

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE QUÍMICA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA. Fecha: 01/07/2019
---	--

María Arnaldos Carrillo	Egresada. Grado en Bioquímica
José María López Romero	Egresado. Grado en Física
Pedro Antonio Escudero Marín	Egresado. Grado en Ingeniería Química
Ana Belén Piñera Moren	Egresada. Grado en Química
Ainhoa Oller Ruiz	Egresada. Máster Química Fina y Molecular
José Antonio Noguera Velasco	Instituto Murciano de Investigación Biosanitaria
Ana Belén López Fernández	Estrella de Levante
Sebastian Javaloy Pintado	LINASA
Maria Dolores Monje Garcia	AMC Juices S.A.
Javier Peñalosa Ruiz	TAHE Productos Cosméticos S.L.
Andrés Delicado	Takasago International Chemicals Europe S.A.

EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN

DISPOSICIÓN FINAL

VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)

El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SAIC del citado Centro con objeto de evaluar su grado real de implantación, así como los compromisos recogidos (en su caso) en el plan de acciones de mejora emite la siguiente valoración previa: (2)

<input checked="" type="checkbox"/>	FAVORABLE
<input type="checkbox"/>	DESFAVORABLE

- (1) Lo indicado en este informe será tenido en cuenta por la Comisión de Certificación de la Agencia para valorar la concesión del certificado de implantación del SAIC, si bien su decisión final **podrá no coincidir con la efectuada por el equipo auditor.**
- (2) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

La situación general de esta Facultad, en cuanto al cumplimiento de lo establecido en su SAIC, se juzga positiva, a partir tanto del bajo número de no conformidades detectadas (una, de carácter menor), como del compromiso de mejora expresado en el PAM (Plan de Acciones de Mejora) entregado, donde se da respuesta a la no conformidad menor, y también a cinco de las diez oportunidades de mejora señaladas en el informe. De acuerdo a dicho PAM, la nc ya habría sido resuelta. El equipo auditor ha comprobado que en efecto, las actas ya están disponibles a cualquier persona interesada en su lectura, si bien en algunos casos se han encontrado problemas que han impedido poder abrirlas, por causa aparentemente asociada a un error técnico en el enlace. Por ejemplo, actas GIQ1_20190301, GIQ3_20190228 ó GIQ1_20181204.

En cuanto a las OM's, el PAM contempla acciones para las numeradas como 1, 3, 6, 7 y 10. Las fechas previstas para su implementación contemplan en muchos casos el medio plazo por lo que no se puede considerar de inmediato si aquellas tendrán o no el efecto buscado, aunque puede presumirse que así será, siempre y cuando se ejecuten de acuerdo a lo previsto en el PAM.

De lo anterior, así como de las fortalezas detectadas, y en función de situaciones similares vistas con anterioridad, se considera oportuno sugerir que le sea otorgado un certificado de implantación del SAIC a la Facultad de Química de la Universidad de Murcia.

- (3) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

Por el equipo auditor

D. José Antonio Pérez
Cargo: Auditor Jefe