



PROGRAMA AUDIT

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

UNIVERSIDAD DE MURCIA
FACULTAD DE INFORMÁTICA

Fecha emisión informe: 15/05/21 v01



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE INFORMÁTICA UNIV. DE MURCIA

Fecha: 15/05/21

DATOS DEL CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad de Murcia
Centro	Facultad de Informática
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los procesos recogidos dentro del alcance de su SAIC.
Fecha de la auditoría	17 de marzo de 2021

TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

Preauditoría		Inicial		Seguimiento		Renovación	X
--------------	--	---------	--	-------------	--	------------	---

Márquese con una "X" lo que proceda

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	Antonio Rouco Yáñez
Cargo	Coordinador de Calidad de la Universidad de Murcia
Tfno. y/o 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	Olga Diente	Institución	Profesional Externo
Auditor	Dolores Cejalvo	Institución	U. Católica de Valencia
Aud. Formación	-	Institución	-

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La auditoría se ha realizado telemáticamente a través de la herramienta Webex; 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	
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

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
N/A	N/A	N/A	N/A

- (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)*

No aplica

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

PF 1.

La auditoría virtual se ha desarrollado con éxito a lo largo de toda la jornada con la participación de todos los grupos de interés previstos en el Agenda de Auditoría.

PF 2.

Planificación e implantación, de forma ágil y eficaz, en cuanto a recursos, formación y adaptación de procesos a la nueva situación sobrevenida por la COVID19. Se han elaborado diversos Planes de Contingencia para adaptar Guías Docentes, Recursos tecnológicos en las aulas, Protocolos de limpieza.

PF 3.

Equipamiento de la Facultad y en especial de las aulas para facilitar la enseñanza on line (cámaras, micrófonos...)

PF 4.

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

PF 5.

Alto grado de satisfacción del estudiantado de la Facultad con el Grado e Ingeniería Informática, así como valoración muy positiva de los empleadores con el perfil de egreso de los alumnos.

PF 6.

Herramienta UNICA como repositorio de evidencias del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

PF 7.

Proceso de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones.

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

Se ha verificado el cierre de las observaciones y OM propuestas en el informe de auditoría inicial de 2017.

PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Antonio Flores Gil	Decano
Mercedes Valdés Vela	Secretaría de Centro
Gabriel López Millán	Vicedecano de Calidad
Óscar Cánovas Reverte	Vicedecano de Innovación y Comunicación
Eduardo Martínez Gracia	Vicedecano de Estudios
Ginés García Mateos	Vicedecano de Alumnos
Antonio Rouco	Coordinador de Calidad UMU
Francisco Javier Martínez Méndez	Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación de la UMU
Rafael Marín López	Vicedecano de Relaciones Externas
Antonio Flores Gil	Decano
Mercedes Valdés Vela	Secretaría de Centro
Gabriel López Millán	Vicedecano de Calidad
Óscar Cánovas Reverte	Vicedecano de Innovación y Comunicación
Eduardo Martínez Gracia	Vicedecano de Estudios
Ginés García Mateos	Vicedecano de Alumnos
Pablo Martínez Legaz	Estudiante (GII)
Pablo Sempere	Estudiante (GII)
Maríasol Zucca	Estudiante (GII)



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE INFORMÁTICA
UNIV. DE MURCIA**

Fecha: 15/05/21

Jose Antonio Parra	Estudiante (MNTI)
Rodrigo Asensio Garriga	Estudiante (MNTI)
Aitana Molina Ortega	Estudiante (GII)
Alfonso López Murcia	Personal Centro de Cálculo
Raúl Sánchez	Personal Centro de Cálculo
Santiago Paredes Moreno	Personal Centro de Cálculo
María José Toral	Responsable de Biblioteca
Natalia Meca Anaya	Formación de usuarios
Michelle Leslie Nobile Sánchez	Conserjería
Josefa Ruiz Vera	Conserjería
María Ascensión Gómez Plasencia	Secretaría de Decanato
Ana María Martínez Oliva	Secretaría del centro
María Isabel González Tomás	Secretaría del centro
Eduardo Martínez Gracia	Coordinador titulaciones
Ángel Merono	Catedrático de Universidad
Jesús Sánchez Cuadrado	Profesor Contratado
María José Candel	Profesora Asociado
Jesús Damián Jiménez Re	Profesora Asociado
Jose Manuel García Carrasco	Catedrático de Universidad
Joaquín Nicolás Ros	Profesor Titular
Leandro Marín	Profesor Titular
Eduardo Pérez Martínez	Estudiante/Delegado de centro
María José Ortín	PDI
Carmen Ruíz	PAS, Jefa de Secretaría de centro
María Dolores Fernández Rodríguez	Unidad para la Calidad
Pedro Enrique López de Teruel Alcolea	PDI



Fecha: 15/05/21

José Borrás	Egresado GII con Máster externo al centro, Ericsson
Sergio López	Egresado GII y máster MNTI, programa de Movilidad y estudiante de doctorado, UMU
Marcelo Orenes Vera	Egresado, PhD, Princeton University
Daniel Marín	Egresado, Google Zurich
María Izquierdo	Egresado, Nivimu
Alicia Ruíz Tovar	Egresado, Máster en Ciberseguridad, Deloitte
Alberto Quijada	Empleador, COITIMUR
Jesús Martínez	Empleador, Decano CIIRM
Isabel Andreo Martínez	Empleador, Everys España
Marta Agilera	Empleador, AED
Emma Barceló	Empleador, Capgemini
Ismael Hernández	Empleador, Neoris
Carmen María Pérez Lacal	Empleador, Inforges
Alejandro Nortes	Empleador, Smartway

EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Francisco Plana	Administrativo Departamento

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)

☒**FAVORABLE****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)

Una vez evaluado el Plan de Acciones Correctoras de fecha 30 de abril de 2021, el equipo auditor considera que da respuesta a las no conformidades NC1, NC2 y NC3, así como a las oportunidades de mejora OM1, OM2, OM3, OM4 y OM5.

En relación a las OM1, OM3 y OM5 se ha comprobado a través de la página web de la Facultad que la información correspondiente ha sido actualizada.

En la próxima auditoría de renovación se deberán verificar las evidencias de las propuestas de las NC1, NC2, NC3 así como las OM2 y OM4.

- (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.

En Madrid, a 15/ 05/ 2021

Por el equipo auditor



D/a. Olga Diente Barragán
Cargo: Auditor jefe