



PROGRAMA AUDIT

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

**UNIVERSIDAD DE OVIEDO
ESCUELA SUPERIOR DE
LA MARINA CIVIL**

Fecha emisión informe: 09/05/2021

V1



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE LA MARINA CIVIL. UNIVERSIDAD DE OVIEDO.

Fecha: 09/05/2021

DATOS DEL CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad de Oviedo
Centro	Escuela Superior de la Marina Civil
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los procesos recogidos dentro del alcance de su SAIC.
Fecha de la auditoría	7 de mayo de 2021

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

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	María del Carmen González Menéndez
Cargo	Directora del Área de Calidad
Tfno. y/o correo	985102920 / dir.calidad@uniovi.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	Jacinto Fernández Lombardo	Institución	Univ. Jaén
Auditor	-	Institución	-
Aud. Formación	-	Institución	-

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Los objetivos de la auditoría se han cumplido sin incidencias. La visita virtual se ha desarrollado de forma satisfactoria conforme a la agenda prevista, si bien en la audiencia de representantes de alumnado y de egresados se tuvo que posponer una hora, debido a problemas técnicos de la plataforma Cisco Webex que fueron solventados por el organizador desde la sede de ANECA.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE LA
MARINA CIVIL. UNIVERSIDAD DE OVIEDO.**

Fecha: 09/05/2021

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Cabe destacar la participación activa, buena disposición y colaboración de todas las personas que han asistido a las entrevistas programadas, así como las facilidades que la Unidad Técnica de Calidad y la propia Escuela han proporcionado al auditor para la realización de la auditoría.



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE LA MARINA CIVIL. UNIVERSIDAD DE OVIEDO.

Fecha: 09/05/2021

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: <ul style="list-style-type: none">Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas		<ul style="list-style-type: none">Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices	

(Sigue)



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE LA MARINA CIVIL. UNIVERSIDAD DE OVIEDO.

Fecha: 09/05/2021

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	



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE LA MARINA CIVIL. UNIVERSIDAD DE OVIEDO.

Fecha: 09/05/2021

DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
-	-		-

- (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.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE LA
MARINA CIVIL. UNIVERSIDAD DE OVIEDO.**

Fecha: 09/05/2021

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

-

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

1. La visita virtual se ha desarrollado de forma satisfactoria.
2. Se destaca el esfuerzo de los responsables de la Escuela por corregir todas las indicaciones recogidas en el anterior Informe de Auditoría Externa.
3. El Equipo de Dirección de la Escuela está compuesto por personas muy implicadas y claramente orientadas a la mejora continua del Centro.
4. En términos generales, el SAIC que aplica la Escuela es un sistema exhaustivo, bien estructurado y completo, que se considera implantado y operativo.
5. Los estudiantes y egresados entrevistados durante la visita de auditoría valoran muy positivamente la cercanía del Equipo de Dirección de la Escuela y los profesores y su disposición a ayudarles en cualquier tema que se les plantea.



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

La Resolución de la Comisión de Certificación de fecha 15/12/2020 establecía que el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) auditado no reunía, en ese momento, las condiciones necesarias para que pueda ser certificada su implantación.

La Universidad de Oviedo ha solicitado, antes de que transcurrieran los seis meses desde la mencionada Resolución, una nueva auditoría de certificación del SAIC de la Escuela Superior de la Marina Civil, cuyo alcance se ha limitado a las dos no-conformidades mayores (NCM), dos no-conformidades menores (nc), dos observaciones (OBS) y trece oportunidades de mejora (OM) que se recogen en el informe de auditoría en la segunda versión entregada al Centro.

Tras la reciente auditoría de certificación del SAIC, el auditor considera que la Escuela Superior de la Marina Civil ha resuelto de manera eficaz las causas que originaron las no-conformidades y que han emprendido actuaciones satisfactorias en relación con las observaciones y oportunidades de mejora identificadas anteriormente.

A continuación, se realiza una síntesis de las principales actuaciones que han motivado el cierre de las no-conformidades:

NCM1: Se ha incorporado en el SAIC la sistemática (cómo, quién, cuándo, a quién) de rendición de cuentas a los grupos de interés, quedando documentado en el Manual de Garantía de calidad, en el Plan de Comunicación, en el procedimiento 1.6.1 (Publicación de Información) y en actas de la Comisión de Calidad. Se han realizado diversas reuniones de formación-sensibilización para dar a conocer este aspecto.

NCM2: Se han reforzado en el SAIC los mecanismos para implementar las mejoras, concretamente, en el Informe de Seguimiento del Centro, en el Plan de Mejora del Centro que recoge todas las acciones de mejora resultantes del análisis del SAIC de la Escuela, en el documento de Seguimiento de Mejoras, con la revisión del procedimiento 1.5.1 (Medición, Análisis y Mejora), en el acta de la Comisión de Calidad, en la inclusión de un nuevo apartado en el Manual de Garantía de Calidad sobre el Plan de Mejora.

nc1: Se ha revisado el procedimiento 1.3.4 (Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PDI y PAS). El nuevo Equipo Rectoral ha manifestado su claro compromiso en reactivar el proceso DOCENTIA en la Universidad de Oviedo (están trabajando ya en una experiencia piloto). El Equipo de Dirección de la Escuela es consciente de su papel en este proceso transversal de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Oviedo.

nc2: Se ha revisado el procedimiento 1.6.1 (Publicación de información) y el Plan de Comunicación. Se ha evidenciado el seguimiento realizado a la ejecución del Plan de Comunicación. El Plan de Comunicación se analiza en el Informe de Seguimiento del Centro. La participación de los grupos de interés se evidencia en las actas de la Comisión de Calidad. El Plan de Comunicación incluye grupos de interés y responsabilidades, contenidos objeto de comunicación, canales de comunicación, etc., destacando la matriz de comunicación (qué, quién, a quién, cuándo, cómo). Se



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

considera que la información publicada es fácilmente accesible, está actualizada, es suficiente y comprensible por los distintos grupos de interés.

En relación con las observaciones (OBS), este auditor valora positivamente las acciones emprendidas por la Escuela.

OBS1: El Equipo de Dirección de la Escuela está convencido de que el SAIC es la herramienta de gestión del Centro y, por ende, de la implantación real del sistema y de la constancia de su ejecución a través de evidencias.

OBS2: Se han realizado actividades de formación-sensibilización para que las actas de reunión reflejen con mayor detalle la participación de los representantes de los distintos grupos de interés, los aspectos analizados y los acuerdos que se adoptan, así como mayor detalle en aquellos aspectos relevantes de la implantación del SAIC durante el ciclo de gestión.

Con respecto a las oportunidades de mejora (OM), se valora positivamente por este auditor todas las acciones emprendidas por la Escuela.

OM1: Las actividades de sensibilización-formación a los grupos de interés y el haber puesto la política y objetivos de calidad en un lugar más relevante de la web, es bien valorado por las personas que han sido entrevistadas durante esta auditoría, quienes manifiestan conocer la política y objetivos de calidad de la Escuela.

OM2: Se ha añadido al proceso de oferta y admisión un anexo denominado Diseño, Desarrollo y Seguimiento de los Planes de Estudios en la Universidad de Oviedo.

OM3: Si bien es un proceso transversal de la Universidad, la Escuela reconoce que le afecta a su proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que velan por el cumplimiento del Convenio STCW, revisan anualmente el perfil del profesorado, realizan recomendaciones a Departamentos, promueven la formación continua, etc.

OM4: Si bien es un proceso transversal de la Universidad, la Escuela reconoce que le afecta a su proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que velan por la adecuación del profesorado respecto a su perfil de acceso, evaluación de desempeño y satisfacción. El Informe de Seguimiento de Centro analiza estos aspectos.

OM5: Existen diversas fuentes de información por las cuales se valora la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos y servicios ofrecidos por la Escuela / Universidad. El Informe de Seguimiento de Centro analiza estos aspectos.

OM6: Relacionado con la OBS2 en cuanto a las actas de reunión. El Informe de Seguimiento del Centro recoge cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora.

OM7: Las actividades de formación-sensibilización han remarcado la importancia de utilizar los canales establecidos oficialmente para las quejas y sugerencias. El seguimiento y atención a las quejas y sugerencias se recoge en el Informe de Seguimiento del Centro.



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

OM8 / OM9: Las actividades de formación-sensibilización realizadas (16), con gran participación activa, ha redundando en un mayor conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los diferentes grupos de interés. Estas actividades de formación-sensibilización se incorporan al Plan de Comunicación para que se realicen periódicamente. Los grupos de interés entrevistados durante la auditoría dicen tener conocimiento del SAIC.

OM10: La Escuela ha mantenido contacto con el Instituto de Investigación e Innovación Docente (INIE) y ha quedado resuelto el tema de la formación y de los resultados de formación y de satisfacción.

OM11: Las actuaciones realizadas por la Escuela para incrementar la tasa de respuesta de las encuestas han sido eficaces, habiendo mejorado los resultados. Preguntados los grupos de interés entrevistados durante la auditoría, manifiestan que sí han recibido estímulos para que realicen las encuestas (sensibilización, ampliación de plazos, utilizar tiempo de clase para realizar la encuesta, etc.).

OM12: El Plan de Comunicación ya sistematiza la publicación de la información sobre los resultados de las encuestas. Los grupos de interés entrevistados durante la auditoría manifiestan que sí conocen los resultados de las encuestas y que se encuentran públicos en la web.

OM13: Hay que diferenciar las prácticas académicas, que funcionan bien y cuentan con la satisfacción del estudiantado, de las prácticas profesionales para la obtención de títulos profesionales de la Marina Mercante, en las que la Escuela no tiene obligación alguna porque no es de su ámbito, sino del ámbito laboral privado. No obstante, el Equipo de Dirección sí que está comprometido en ayudar a los estudiantes a conseguirlo. Durante la entrevista a los estudiantes y egresados, se manifiesta el esfuerzo de la Escuela en ayudarles a encontrar estas prácticas profesionales, aun sabiendo que no es de su competencia, obteniendo unos resultados moderadamente buenos.

En conclusión, se considera que, tras este nuevo proceso de auditoría, no proceden no-conformidades, ni observaciones ni oportunidades de mejora, más allá de una recomendación general de que sigan trabajando para conseguir que el SAIC sea la herramienta de gestión de la Escuela y que le sea realmente útil en la identificación de acciones para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos del Centro, así como para el cumplimiento de sus objetivos de calidad y de satisfacción de sus grupos de interés.



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE LA MARINA CIVIL. UNIVERSIDAD DE OVIEDO.

Fecha: 09/05/2021

PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
José Miguel Arias Blanco	Vicerrector de Gestión Académica
María del Carmen González Menéndez	Directora de Área de Calidad
Alberto Álvarez Suárez	Responsable de la Unidad Técnica de Calidad
Rubén González Rodríguez	Director / Comisión de Calidad
Manuel Ángel Alonso Pica	Subdirector / Comisión de Calidad
María de los Reyes Poo Argüelles	Secretaria Académica
Marlene Bartolomé Sáez	Subdirectora / Comisión de Calidad
Abel Camblor Ortiz	Comisión de Calidad - PDI – Director Departamento
Víctor Merayo Fernández	Comisión de Calidad - PDI
Jesús Ángel García Maza	Comisión de Calidad - PDI
María Mercedes Suárez Busto	Comisión de Calidad / PAS – Jefa Unidad
Juan Francisco Gómez Betancourt	Comisión de Calidad – Estudiante
Francisco Martínez Chamorro	Comisión de Calidad – Técnico UTCal
Yoel Centeno Idiáñez	Estudiante Grado Marina
Rodrigo Prieto Díez	Estudiante Grado Marina
Inés López Rodríguez	Estudiante Máster Náutica y egresada Grado Náutica
Carlos Alonso Ledesma	Estudiante Máster Náutica y egresado Grado Náutica
Aitana Sánchez González	Estudiante Máster Náutica y egresada Grado Náutica
Xenia Pérez Gayol	Egresada Máster Náutica
Javier Martínez Ruiz	Estudiante Grado Náutica
José Manuel Cuetos Megido	PDI docencia en los cuatro títulos
Luis Antonio García Martínez	PDI docencia en los dos grados y Máster Náutica
Noelia Rivera Rellán	PDI docencia en los dos grados y Máster Tecnologías Marinas
Julio Alfonso Fernández Fanjul	PDI docencia en Grado Náutica y Máster Náutica
Ángel José del Reguero Huerga	PAS



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE LA
MARINA CIVIL. UNIVERSIDAD DE OVIEDO.**

Fecha: 09/05/2021

Roberto Álvarez Bucetas	PAS
Adolfo Carriles Menéndez	PAS

EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Herminio Asier Sánchez Antón	Comisión de Calidad - Estudiante
Deva Menéndez Teleña	Comisión de Calidad - Estudiante
Graciela Riesgo García	Comisión de Calidad - Agente externo
Pelayo Díaz Valle	Estudiante Máster Tecnologías Marinas y egresado Grado Marina



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE LA
MARINA CIVIL. UNIVERSIDAD DE OVIEDO.**

Fecha: 09/05/2021

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)

- (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 Jaén, a 9/05/2021

Por el equipo auditor

D. Jacinto Fernández Lombardo.
Cargo: Auditor jefe.