
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA ESCUELA POLITÉCNICA		
	Informe nº. 1 Fecha: 28/11/2024	CÓDIGO: PR/SO100_D007_POLI	

1.- OBJETO DE LA AUDITORÍA

Evaluación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), implantado en la Escuela Politécnica de Cáceres (EPCC), en relación con las actividades desarrolladas conforme a los criterios y directrices establecidos en el modelo AUDIT 2024.

2.- ALCANCE DE LA AUDITORÍA

TOTAL. La auditoría abarca la totalidad del SAIC, aunque la revisión de evidencias se ha realizado de forma más exhaustiva en los dos últimos cursos académicos.

3.- EQUIPO AUDITOR



Auditor jefe	Juan José Clavero Sánchez
Auditores	Ana Isabel Mayoral Calzada
	Jesús María Álvarez Llorente
	Víctor Valero Amaro

4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA



Documentación del Modelo AUDIT 2024.

5.- INTERLOCUTORES AUDITADOS

Nombre y Apellidos	Responsable de
Jesús Ángel Torrecilla Pinero	Director de la Escuela Politécnica
Pablo García Rodríguez	Responsable de Calidad de la Escuela Politécnica
Rufina Román Pavón	Secretaria Académica de la Escuela Politécnica
Antonio Manuel Silva Luengo	Subdirección de ordenación académica de la Escuela Politécnica
Pedro Miguel Núñez Trujillo	Subdirección TIC, investigación y prácticas externas de la Escuela Politécnica
José María Ceballos Martínez	Subdirector de infraestructuras, relaciones institucionales e internacionales de la Escuela Politécnica
María Isabel González Polo	Gestora de Calidad de la Escuela Politécnica

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA ESCUELA POLITÉCNICA		
	Informe nº. 1 Fecha: 28/11/2024	CÓDIGO: PR/SO100_D007_POLI	



Álvaro Candela Castellano	Estudiante de segundo curso del Grado en Ingeniería Informática en Ingeniería del Software
José Antonio Bravo Romero	Estudiante de tercer curso del Grado en Ingeniería Informática en Ingeniería de Computadores
Guillermo Cano Peral	Estudiante de cuarto curso del Grado en Ingeniería de Sonido e Imagen en Telecomunicación
Jaime Ortega Bueno	Estudiante de tercer curso del Grado en Edificación
Luis Carlos Sánchez Durán	Estudiante de cuarto curso del Grado en Ingeniería Civil y de primer curso del Máster U. en Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos
Fernando Broncano Morgado	Estudiante de primer curso del Máster Universitario en Ingeniería Informática y miembro de la CAIC.
Daniel Barrantes Pulido	Estudiante de tercer curso del Grado en Ingeniería Informática en Ingeniería del Software y Delegado de Estudiantes
Luis Landesa Porras	Profesor del Grado en Ingeniería de Sonido e Imagen en Telecomunicación
Pablo Alejandro Cruz Franco	Profesor del Grado en Edificación
Santiago Fernández Rodríguez	Profesor del Grado en Ingeniería Civil
Jaime Galán Jiménez	Profesor del Grado en Ingeniería Informática en Ingeniería del Software
Juan Luis García Zapata	Profesor del Grado en Ingeniería de Sonido e Imagen en Telecomunicación
Lorenzo Martínez Bravo	Profesor de los Grados en Ingeniería Informática
María Belén Corchero Gil	Administradora (Servicio de Secretaría)
Purificación Domínguez García-Cuevas	Jefa de Negociado (Servicio de Secretaría)
Agustín Escribano Mateos	Jefe de Unidad Técnica (Servicio de Informática)
Juan Francisco Municio Merino	Técnico de Mantenimiento (Servicio de Conserjería)
Luz María Narciso Guzmán	Jefa de Negociado (Departamentos)
Manuel Pérez Morano	Coordinador de Servicios (Servicio de Conserjería)
Luis Armando Encinas Ramírez	Técnico Auxiliar (Servicio de Informática)
María Jesús Rodríguez Castro	Puesto Base (Servicio de Secretaría)
José Luis Sánchez Sánchez	Técnico Auxiliar (Unidad de Laboratorios)
Alicia Antolín Salazar	Ingeniero Técnico en Topografía (Unidad de Topografía)
Juan Saumell Lladó	Coordinador de la CCT del Grado en Edificación
Pablo Durán Barroso	Coordinador de la CCT del Grado en Ingeniería Civil
Juan Mario Haut Hurtado	Coordinador de la CCT de los Grados en Ingeniería Informática

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA ESCUELA POLITÉCNICA		
	Informe nº. 1 Fecha: 28/11/2024	CÓDIGO: PR/SO100_D007_POLI	

Rosendo Vílchez Gómez	Coordinador de la CCT del Grado en Ingeniería de Sonido e Imagen en Telecomunicación
Laura Fragoso Campón	Coordinadora de la CCT del Máster Universitario en Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos
David Cortés Polo	Coordinador de la CCT del Máster Universitario en Ingeniería Informática
Rafael Miguel Martín Espada	Coordinador de la CCT del Máster Universitario en Ingeniería de Telecomunicación
Juan Pedro Cortés Pérez	Coordinador de la CCT del Máster Universitario en Metodología BIM en el desarrollo colaborativo de Proyectos
Miguel Ángel Alfonso	En representación de Viewnext (empresa de servicios de consultoría tecnológica y transformación digital) y egresado de la Escuela Politécnica
Mario Fernández Núñez	En representación de Gamma Solutions (empresa de ingeniería especializada en energía y telecomunicaciones) y egresado de la EPCC y egresado de la Escuela Politécnica
Manuel Briz Merino	En representación de Nyos Consulting (empresa consultora de ingeniería)
Patricia Moreno Luna	En representación de Accenture (empresa de servicios de ingeniería) y egresada de la Escuela Politécnica
Javier Corral García	En representación de Computaex - Lusitania (Fundación Computación y Tecnologías Avanzadas de Extremadura) y egresado de la Escuela Politécnica
Miguel Rodríguez Martín	En representación de la Diputación de Cáceres y egresado de la Escuela Politécnica
Bernardo Luengo Prieto	En representación de la Diputación de Cáceres, egresado y exprofesor de la Escuela Politécnica



6.- CUADRO RESUMEN DE LA AUDITORÍA

Apartado de la norma (AUDIT 2024)	Total de No Conformidades
Directriz 1.1	1
Directriz 9.4	1
Directriz 10.1	1
Directriz 10.3	1
Directriz 10.5	1



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA ESCUELA POLITÉCNICA		
	Informe nº. 1 Fecha: 28/11/2024	CÓDIGO: PR/SO100_D007_POLI	

7.- RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS

NO CONFORMIDADES			
Nº	Descripción de la No Conformidad	Directrices de AUDIT	Categoría
1	<p>En relación con el acceso de los usuarios a la documentación del SAIC del Centro y sus mecanismos de medición, análisis y mejora, consideramos no se está realizando un seguimiento adecuado de los procesos y procedimientos del SAIC:</p> <p>No se ha podido constatar que se esté llevando a cabo la supervisión de las secuencias de tareas establecidas en los mismos y la verificación sistemática de la generación de todas las evidencias correspondientes.</p> <p>No se están calculando, y por tanto no se analizan y valoran, los indicadores de seguimiento establecidos en el apartado “Seguimiento y Evaluación” de los procesos y procedimientos.</p> <p>Aunque se ha comprobado que se realiza el seguimiento de los planes de mejora conjuntos establecidos en las Memorias de Calidad, echamos en falta la reflexión y análisis en origen, a nivel de cada proceso y procedimiento, de las acciones de mejora propuestas.</p>	10.3	Mayor
2	<p>En relación con el acceso y trazabilidad de los registros generados durante la implementación del SAIC, hemos detectado carencias graves en el sistema de soporte.</p> <p>La Lista Maestra de Documentos y las Hojas de Control de Registros (HCR) de los procesos y procedimientos del SAIC no están actualizadas y sus enlaces no funcionan correctamente. En las HCR faltan además una gran cantidad de evidencias.</p> <p>En relación con la codificación de la documentación del SAIC, el Procedimiento para el Control de la Documentación y Registro (PR/SO008_POLI) no indica cómo se codifican las instrucciones de trabajo ni las evidencias.</p> <p>Los códigos establecidos para las evidencias de los procesos y procedimientos del SAIC no incluyen el código completo del proceso o procedimiento del que provienen (por ejemplo, el documento que recoge la Política y Objetivos de Calidad del Centro se codifica como P/ES004_D003, cuando el Proceso del que proviene tiene el código P/ES004_POLI). Esta incorrecta codificación, establecida en los procesos</p>	10.5	Mayor

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA ESCUELA POLITÉCNICA		
	Informe nº. 1 Fecha: 28/11/2024	CÓDIGO: PR/SO100_D007_POLI	



	y procedimientos, se arrastra también a las evidencias relacionadas en las HCR.		
3	<p>En relación con el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés, consideramos que la sistemática definida en el Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones (P/ES006_POLI) no está funcionando adecuadamente.</p> <p>No se evidencia que el Centro disponga de una metodología clara para abordar la revisión periódica de la información publicada, y se han detectado carencias graves. Citamos como ejemplos la falta de publicación de muchas actas de las comisiones del Centro; una información insuficiente sobre titulaciones en algunos apartados; la falta de actualización del calendario de actividades del Plan de Orientación al Estudiante y de varios enlaces a otras páginas web.</p>	9.4	Mayor
4	<p>En relación con la revisión y mejora continua de la documentación que da soporte al SAIC, consideramos que el mecanismo de control no está funcionando de manera adecuada, pues hemos detectado carencias importantes en el diseño y revisión de los procesos y procedimientos. Se citan algunos ejemplos:</p> <p>Es necesaria la revisión de las normativas relacionadas en todos ellos, para garantizar que se encuentra actualizada (por ejemplo, el Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y que fue modificado por el RD 861/2010, debe ser sustituido por el RD 822/2021)</p> <p>El Procedimiento de realización de la encuesta de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente (PR/SO006_POLI) necesita una actualización profunda, pues esta encuesta ya no se realiza de la forma que está descrita en la versión actual (edición 3, de 2021)</p> <p>El Proceso de Desarrollo de las Enseñanzas (P/CL009_POLI) se centra en la elaboración y aprobación de los Planes Docentes, y sin embargo no los incluye como evidencias, ni tampoco lo hace con las actas de aprobación de estos en las Comisiones de Calidad de las respectivas titulaciones. Por otra parte, no aborda otros aspectos claves del desarrollo de las enseñanzas como son la elaboración de los horarios de clase, los calendarios de exámenes, las agendas semestrales o los TFG y TFM.</p> <p>El Proceso de Gestión de Prácticas Externas (P/CL011_POLI) no especifica de forma clara quién realiza la adjudicación de las plazas para la realización de dichas prácticas.</p>	10.1	Mayor

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA ESCUELA POLITÉCNICA		
	Informe nº. 1 Fecha: 28/11/2024	CÓDIGO: PR/SO100_D007_POLI	

	<p>El Proceso de Reclamaciones de Exámenes (P/CL012_POLI) no menciona ni incluye como evidencia el Informe Anual del Proceso de Reclamaciones que se realiza.</p> <p>El Proceso de Gestión de los Recursos Materiales y Servicios Propios del Centro (P/SO005_POLI) no menciona cómo se realiza la asignación de espacios y la gestión de incidencias de mantenimiento, a pesar de que Centro dispone de aplicaciones web que utiliza con normalidad para estos fines.</p>		
5	<p>En relación con los mecanismos establecidos para definir, aprobar y revisar de forma periódica la Política y Objetivos de Calidad del Centro (PYOC), el documento que recoge la PYOC no incluye su fecha de aprobación en Junta de Centro.</p>	1.1	Menor

8.- OBSERVACIONES

PUNTOS FUERTES	
1	<p>Los empleadores entrevistados han valorado de forma muy positiva la formación y las competencias con las que llegan los alumnos formados en la Escuela Politécnica, así como su capacidad de trabajo en equipo. Todos han indicado que el Centro, además, hace un esfuerzo por mantener un contacto y una buena relación con las empresas del sector.</p> <p>De la misma forma, tanto los alumnos como los egresados se han mostrado satisfechos con la formación recibida.</p>
2	<p>A lo largo del curso el Centro organiza una buena cantidad de actividades, como se refleja en las Memorias Académicas publicadas. Algunas van dirigidas a sus estudiantes y otras a la difusión de la oferta formativa entre los alumnos de educación secundaria: olimpiadas en todos los títulos, visitas a los laboratorios del Centro, jornadas de difusión en institutos y colegios, participación en la feria educativa, etc. El Consejo de Estudiantes colabora en la difusión de estas actividades.</p>
3	<p>Además de la página web institucional, el Centro cuenta con una página web propia (politécnica.unex.es/ofertas-de-empleo/) para gestionar oportunidades/ofertas de empleo para sus estudiantes. Dispone además de una intranet para el servicio de informática y otra para la sección de topografía, y aplicaciones web para la asignación de espacios y la gestión de incidencias de mantenimiento, que han sido muy bien valoradas por todos los colectivos.</p>
4	<p>El Centro ha apostado por la transparencia al hacer accesible toda la documentación del SAIC a través de las Hojas de Control de Registros de las evidencias y todas las actas de las comisiones del Centro mediante las Hojas de Actas, que las relacionan por cursos académicos.</p>
5	<p>Dentro del menú "Secretaría" de la página web del Centro, en el apartado "Atención al público" se incluyen los horarios de atención y la relación completa del Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS) del Centro, detallando sus puestos de trabajo, teléfonos y correos electrónicos de contacto.</p>
6	<p>Dentro del menú "Calidad (SAIC)" de la página web del Centro, en el apartado Política y Objetivos de Calidad se incluye información sobre el SAIC en un formato sencillo y atractivo.</p>

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA ESCUELA POLITÉCNICA		
	Informe nº. 1 Fecha: 28/11/2024	CÓDIGO: PR/SO100_D007_POLI	



7	El Centro ha respaldado la digitalización de muchos trámites administrativos fomentando el uso de la firma electrónica, ya que dispone de personal habilitado para facilitarla en la Secretaría Administrativa.
---	---

9.- OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda diferenciar con claridad en los procesos y procedimientos del SAIC y en las Hojas de Control de Registros (HCR) los modelos/plantillas en blanco de las evidencias. Los primeros deberían relacionarse en un Anexo del documento de cada proceso y referenciarse como modelos en las HCR. Una vez cumplimentados darían lugar a las evidencias, a las que podría darse acceso público o restringido según su contenido. Si no están disponibles de forma directa, siempre debe estar indicada su localización y el responsable de su custodia.
- Se sugiere incluir la fecha de aprobación o actualización de la composición de las comisiones en Junta de Centro para las distintas comisiones, en la información publicada en el apartado “Miembros” de la página web.
- Se recomienda indicar en las actas de las distintas comisiones del Centro los colectivos a los que pertenecen cada uno de los asistentes.
- Se propone adoptar una sistemática para realizar la medición de los indicadores definidos en las Cartas de Servicios del Centro, o bien reformularlos para que su medición sea más sencilla. Asimismo, se propone trasladar la tabla del apartado “Grado de cumplimiento de los compromisos” a un documento aparte, que podría incluirse en la Memoria de Calidad del Centro. Si se llegase a la conclusión de que no es realista realizar la medición indicada, se sugiere la eliminación de estos dos apartados en las Cartas.
- En relación con lo indicado en la No Conformidad 3ª, se recomienda analizar el enfoque actual del Plan de Acción Tutorial y la participación de los estudiantes, así como mejorar la difusión de las actividades que se ofrecen en el Plan de Orientación al Estudiante.
- En relación con lo indicado en la No Conformidad 4ª, se recomienda que en el Proceso de Desarrollo de las Enseñanzas (P/CL009_POLI) se indique un periodo suficiente de antelación para enviar el calendario provisional de exámenes, antes de la convocatoria de la Junta de Centro. Se recomienda, además, que el Centro publique el calendario de exámenes completo para el siguiente curso académico antes de iniciarse el plazo de matrícula.

Sobre la coordinación horizontal y vertical, se sugiere instar a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones a dejar evidencias formales en las actas de los esfuerzos de coordinación que se realicen.

Sobre la gestión de las prácticas externas, se propone al Centro que valore la posibilidad de creación de una aplicación web para realizar una gestión centralizada del proceso, a la que tuvieran acceso alumnos, profesores y empleadores. Se trataría de que las empresas pudieran ofrecer sus prácticas en ella y los alumnos pudieran conocerlas y elegir las.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA ESCUELA POLITÉCNICA		
	Informe nº. 1 Fecha: 28/11/2024	CÓDIGO: PR/SO100_D007_POLI	

- Se sugiere incluir en el Proceso de Reclamaciones (P/CL012_POLI) cómo podrían realizarse otro tipo de reclamaciones que no sean de exámenes, planteándolas por ejemplo ante el Director del Centro. También se podría hacer referencia a la existencia del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, indicando que los asuntos que se planteen por ese canal y que afecten al Centro serían derivados su equipo de dirección. En ese caso, habría que indicar una conexión con el Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (P/SO004).
- Se propone ampliar la difusión del SAIC a través de redes sociales y otros medios, ya que los actuales no son percibidos como adecuados por el estudiantado.
- Se recomienda adaptar los diagramas de flujo a la normativa elaborada por el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia y aprobada por la Comisión de Calidad de la UEx.

Firmado digitalmente por el Equipo Auditor, el 28 de noviembre de 2024

Juan José Clavero Sánchez

Ana Isabel Mayoral Calzada

Jesús María Álvarez Llorente

Víctor Valero Amaro