

## Programa AUDIT.

### Modelo de Plan de Acciones de Mejora

El Modelo de Plan de Acciones de Mejora que se presenta a continuación, ha sido diseñado para facilitar a los Centros la descripción de las mejoras a introducir en el SGIC como respuesta a las No Conformidades Mayores/ menores y/o recomendaciones incluidas en el informe de auditoría externa

La IES también podrá hacer uso de un formato propio, cuando disponga de él.

Se desea reseñar que, de cara a la decisión sobre la concesión del certificado, la Comisión de Certificación analizará la claridad, coherencia y credibilidad de las acciones propuestas.



Esta obra está sujeta a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 de Creative Commons. Se permite la reproducción, distribución y comunicación pública siempre que se cite al autor y no se haga un uso comercial. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

**UNIVERSIDAD: UNIVERSIDAD DE MURCIA**

**NOMBRE DEL CENTRO AUDITADO: FACULTAD DE VETERINARIA**

**Fecha: 7 de marzo de 2018**

El presente plan se elabora en respuesta al informe de auditoría desarrollada en fecha: **2 de abril de 2018**

Nombre del auditor jefe: **José Antonio Pérez de la Calle**

Explique, para cada una de las no conformidades recogidas en el informe de auditoría (mayores y/o menores), los **detalles** que se solicitan en la tabla que sigue.

Nº de NCM o nc (1)	Análisis de la/s causa/s	Acción/es a desarrollar	Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)	Fecha prevista resolución	Responsable/s ejecución y/o seguimiento
nc.1	Como se indica en el procedimiento PE01 del SGIC del centro, la Política y Objetivos de Calidad del Centro se han analizado anualmente sin modificarlos en los últimos 2 años ya que los mismos se encuentra de manera global alineados con los de la Universidad de Murcia y su Estatutos, en revisión para su aprobación. Como se indica en el Informe de Auditoría, si se encuentran Planes Anuales de Acciones de Mejora (PAMA), y aunque no se haya identificado el "Plan Anual de Calidad" (PAC), en el "Plan de Actuaciones", para los periodos 2016-17 y 2017-2018, si existe un apartado de calidad que según indica igualmente el informe de auditoría "por su estructura y naturaleza, sería asimilable a aquel".	<p><b>AM.1 – Elaboración y publicación de los Planes Anuales de Calidad</b>, con especificación de objetivos concretos, medibles y cuantificables.</p> <p>Para el curso 2017-18 se extraerá del Plan de Actuaciones el PAC, que será revisado por la CGC en su reunión de mayo de 2018 para hacerlo público en la web con la elaboración de un banner identificativo claro dentro del estilo de Planes de Centro.</p> <p>Para el curso 2018-19 y sucesivos, una vez realizado el seguimiento de los procedimientos del SGIC y analizados los resultados de su desarrollo durante el curso anterior, se elaborará el Plan Anual de Calidad para el curso siguiente.</p> <p>Una vez aprobados los Estatutos de la Universidad de Murcia, se realizará la revisión del documento de la Política y Objetivos de Calidad, coordinadamente con la PAC.</p>	Se elaborará el borrador por el Equipo de Dirección del Centro y la CGC de la Facultad será la encargada de su estudio y aprobación. No se requieren medios técnicos específicos ni recursos económicos.	<p>El Plan Anual de Calidad correspondiente al curso 2017-18 será elaborado antes de la reunión de mayo de 2018 de la CGC para su aprobación.</p> <p>Para el curso 2018/2019 estará elaborado en julio de 2018, y presentado en Junta de Facultad antes del inicio del curso.</p>	Coordinadora de Calidad y Equipo Directivo del Centro.
OM.1, OM.2,	En el informe de auditoría se hacen referencia en un número	<b>AM.2 – Revisión, actualización y mejora de la página web de la Facultad.</b>	Se requiere una colaboración con los	La <i>Tarea 1</i> se ha solucionado en gran	Coordinadora de Calidad y Equipo Directivo del Centro.

OM.3 OM.5, OM.6, OM.12, OM.16.	<p>importante de OM a aspectos relacionados con la información aparecida en la web del Centro. Las causas de estas referencias se deben a distintos motivos. En primer lugar, comentar que la mayor parte de deben a cuestiones técnicas que hacían que no se encontrasen vinculadas las páginas, y que son solucionables de manera inmediata (OM.5), o información incompleta en el Manual de Calidad (OM.12) o en la web (OM.12 y OM.6). En otros casos (OM.1, OM.2, OM.3, OM.16) son criterios generales de la Universidad de Murcia en lo referente a la información pública sobre el SGIC de sus centros ha sido permitir el acceso solo del personal del centro (PDI, PAS y estudiantes).</p> <p>Por otra parte, se requiere una revisión sistemática de la web del centro para actualizar la información disponible.</p>	<p>Las acciones a realizar en 2 grandes tareas</p> <p><i>Tarea 1:</i> Corrección de los enlaces que en el momento de la auditoría no se encontraban operativos, y actualización de los datos en el Manual de Calidad.</p> <p><i>Tarea 2:</i> Actualizar el acceso en la web a los procedimientos y registros del SGIC, y hacer accesibles y públicos los acuerdos de la Junta de Facultad.</p>	<p>gestores de la web de la Universidad para poder establecer jerarquías y accesibilidad a los documentos.</p>	<p>parte aunque se seguirá revisando para tener una plena garantía en mayo de 2018.</p> <p>La <i>Tarea 2</i> puede llevar un análisis mayor que estará resuelto en junio de 2018.</p>	
OM.9	<p>Las actas de las reuniones de las comisiones del centro no incluyen el cargo o representación de los asistentes.</p>	<p><b>AM.3 - Revisión del formato de las actas de reuniones.</b></p> <p>Se revisará el formato de las actas en las que se añadirán los cargos de representación de las personas asistentes.</p>	<p>No se requieren recursos específicos.</p>	<p>Inmediata. Se aplicará en las siguientes reuniones de las diferentes comisiones del centro.</p>	<p>Equipo Directivo del centro.</p>
OM.4, OM.10, OM.11, OM.17.	<p>El conocimiento del SGIC, especialmente en los estudiantes (OM.4), es limitado a pesar de las acciones llevadas a cabo. Igualmente ocurre con los cauces de comunicación e intercambio de información de todos los grupos de interés con la Dirección del Centro, ya que en muchos casos la relación se basa en la comunicación personal más que en el uso de los canales como es el buzón de SQFI (OM.11).</p> <p>La participación de los grupos de interés en las encuestas (OM.10), especialmente en estudiantes, se ha valorado</p>	<p><b>AM.4 – Reforzar el plan de divulgación del SGIC y de los canales de comunicación y participación de la Facultad de Veterinaria.</b></p> <p>Esta acción ya se ha contemplado como acción de mejora del centro y en el Plan de Actuaciones al ser consciente de la necesidad de seguir trabajando estos aspectos relacionados con el procedimiento PA04. En esta acción de mejora se plantean las siguientes Tareas:</p> <p><i>Tarea 1:</i> difusión de los objetivos, procedimientos y características del SGIC mediante la elaboración de un folleto resumen e invitación a participar en el sistema SQFI. Este folleto será distribuido a los alumnos, en la web del Centro y a las redes sociales de la Facultad (OM.4, OM.11).</p>	<p>Los recursos para la <i>Tarea 1</i> serán los propios del Centro, especialmente del Equipo Decanal, con la colaboración de los representantes de los estudiantes (delegados y subdelegados de curso). Para la difusión del SGIC será necesario el diseño e impresión de los folletos. Será necesario la colaboración de la Unidad de Calidad y el Servicio de Publicaciones. La CGC revisará y aprobará el folleto y política de alcance de esta tarea.</p> <p>Sobre la <i>Tarea 2</i> se cuenta</p>	<p>Sobre la <i>Tarea 1</i> se desarrollará durante los meses de abril y mayo, siendo repetida en septiembre de 2018 a comienzo del curso 2018-19 en la Semana de Acogida y Preparación al Grado y a los Másteres del Centro, y las sesiones de POE orientadas a Calidad.</p> <p>La <i>Tarea 2</i> es más amplia y tendrá la planificación de los planes de encuestación propuestas por la CGC.</p>	<p>Coordinador de Calidad y Equipo Directivo del centro.</p>

	<p>como baja, aunque se han introducido acciones de mejora, lo que facilita una mayor accesibilidad al hacerlas on-line, y oportunidad, al realizarlas lo más cerca posible de la finalización de la actividad. Es un aspecto complejo por los factores que determinan su motivación a realizar las encuestas. No es una situación aislada ya que la pauta general de la Universidad es similar. El retorno de información tras las encuestas y sus conclusiones se analizan por la CGC y por la JF, aunque se realiza una mayor difusión directa a los grupos de interés, si bien no se hace de modo sistemático. En esta misma línea de actuación se ha comenzado con los estudios de inserción laboral sobre los que se debe continuar insistiendo (OM.17) para conocer el impacto de la formación académica y las necesidades del mercado laboral.</p>	<p><i>Tarea 2:</i> continuar con la implementación de sistemas on-line y buscar el momento óptimo de realización de las encuestas, así como la difusión de los resultados a los grupos de interés (OM.10). En especial, continuar con las encuestas y análisis de inserción laboral (OM.17).</p>	<p>con el Equipo Decanal, Secretaría y Decanato, y los servicios de la Unidad de Calidad para la realización de las encuestas, su análisis y feed-back a los grupos de interés. Como todos los cursos, la CGC de la Facultad analizará los resultados de la acción de mejora realizada durante el presente curso y propondrá nuevas actividades para el próximo curso dirigidas a estudiantes (actividades de acogida, sesiones generales de tutoría, charlas de orientación) y reuniones focales con el resto de grupos de interés.</p>	<p>A desarrollar durante el primer cuatrimestre del próximo curso académico. Fecha prevista de realización: en varios momentos a lo largo del curso 2018-19 (octubre, febrero, mayo y julio).</p>	
<p>OM.7, OM.14, OM.15.</p>	<p>Existen deficiencias en el mantenimiento de los botiquines de los laboratorios de prácticas de la Facultad (OM.7) y la necesidad de desarrollar e implementar protocolos de seguridad en laboratorios (OM.14) y Planta Piloto de Tecnología de Alimentos (OM.15).</p>	<p><b>AM.5 - Desarrollo de los protocolos de seguridad</b>, tanto en los laboratorios docentes como en el conjunto de instalaciones del centro.</p> <p>Dentro de esta AM se plantean 2 Tareas:</p> <p>Tarea 1: revisión y actualización de los botiquines del Centro. Esta Tarea es de protocolo de revisión periódica a comienzo de trimestres y cuando se realice un uso del mismo.</p> <p>Tarea 2: desarrollo de protocolos de seguridad específicos para Planta Piloto de Tecnología de Alimentos (OM.15), y laboratorios de la Facultad (OM.14).</p>	<p>Personal y recursos del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Murcia. En su caso, personal y recursos del centro y de los Departamentos del mismo.</p>	<p>Para la Tarea 1 se hará de modo inmediato al ser una de las rutinas de los Departamentos. Será implementado de modo general para su realización antes del comienzo de cada cuatrimestre. Fecha máxima, mayo de 2018.</p> <p>Para la Tarea 2 se requiere un mayor tiempo con su implementación en Octubre de 2018. Para ello se creará un grupo de trabajo coordinado con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para armonizar criterios y protocolos.</p>	<p>Secretaría de la Facultad. Equipo Decanal.</p>

OM.13	Se recomienda revisar en las reuniones de coordinación y/o en aquellas comisiones establecidas al efecto el posible solapamiento y duplicidad de contenidos citado por los estudiantes en diferentes asignaturas del Grado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos.	<p><b>AM.6 – Enfatizar en las reuniones de CyTA la posible existencia de solapamiento o duplicidad de contenidos.</b></p> <p>Se viene realizando las reuniones de coordinación al finalizar cada cuatrimestre y sus seguimientos a lo largo del mismo en las que se identifican estos aspectos. Dentro del Plan de Actuaciones del curso 2017-18 se planteó la necesidad de ampliar el Grupo de Trabajo del Centro (GTC) del Grado de Veterinaria al de CyTA por los buenos resultados obtenidos de cara al proceso de Acreditación Europeo.</p>	Se activará el GTC de CyTA con la participación de los responsables de las asignaturas del Grado para la coordinación horizontal y vertical. Los resultados serán elevados a las Comisiones Académicas de los tres grados que podrán proponer modificaciones de las Memorias de los títulos a la Junta de Centro y, en su caso, a la ANECA.	A desarrollar durante el segundo cuatrimestre del presente curso académico y a lo largo del curso 2018/2019. Fecha prevista de finalización: julio de 2019.	Coordinadora del Grado en CyTA, Equipo Decanal
OM.8	Resultaría muy recomendable instaurar un canal institucional de comunicación entre los responsables de Centro, y las empresas, organismos e instituciones que acogen a los estudiantes en prácticas externas o a los egresados cuando éstos comienzan su desarrollo profesional, que facilitase de manera periódica el contacto, la coordinación y el seguimiento de las actividades.	<p><b>AM.7 – Establecer canales de comunicación permanentes con los Centros de prácticas externas que faciliten la comunicación.</b></p> <p><i>Tarea 1:</i> Abrir canales de comunicación y evaluación entre el Centro y las empresas externas donde los estudiantes de Grado cursan sus prácticas externas a través de los tutores académicos.</p> <p><i>Tarea 2:</i> Establecer canales de comunicación permanente entre la Facultad y empresas, asociaciones, organismos e instituciones para facilitar el contacto con los egresados y promover actuaciones para la actualización profesional.</p>	<p><i>Tarea 1:</i> Secretaría de Centro, miembros del Equipo Decanal y Tutores académicos de Prácticas externas.</p> <p><i>Tarea 2:</i> Equipo Decanal y miembros de la Comisión de Asuntos profesionales de la Facultad.</p>	<p><i>Tarea 1:</i> se ha puesto en marcha en el 2º cuatrimestre de 2018 y se seguirá trabajando en el curso 2018-19 como elementos de calidad de los procesos de prácticas externas y de implicación de los tutores de la Universidad y de la empresa.</p> <p><i>Tarea 2:</i> A desarrollar durante el segundo cuatrimestre del presente curso académico y a lo largo del curso 2018/2019.</p>	Coordinadores de Grado y Secretaría de Centro.

(1) Indique el mismo número asignado en el informe. NCM: No Conformidad Mayor. nc: No Conformidad menor

Puede utilizar más de una hoja por cada centro descrito

Enlaces solucionados OM.5

Enlaces PDI y PAS

<http://www.um.es/web/veterinaria/contenido/centro/directorio/pdi>

<http://www.um.es/web/veterinaria/contenido/centro/directorio/pas>

Horario del Centro

<http://www.um.es/web/veterinaria/contenido/centro>

Guías Docentes (ejemplo del Grado de Veterinaria)

<http://www.um.es/web/veterinaria/contenido/estudios/grados/veterinaria/2017-18/guias>