

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		
	Informe nº: 1 Fecha: 5/2/2018	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FDyC	

1.- OBJETO DE LA AUDITORÍA

Evaluación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) implantado en la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación de la Universidad de Extremadura, en relación a las actividades desarrolladas y conforme a los criterios y directrices establecidos en el modelo AUDIT.

2.- ALCANCE DE LA AUDITORÍA

TOTAL: la auditoría abarca la totalidad del SGIC

ALCANCE TEMPORAL: años 2015, 2016 y 2017

3.- EQUIPO AUDITOR

Auditor Jefe	Juan Francisco Panduro López
Auditor	María Jesús Sierra Folgado José Manuel Perea Ortega
Observador	Susana Sánchez Herrera

4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Documentación del Modelo AUDIT

5.- INTERLOCUTORES AUDITADOS

Nombre y Apellidos	Responsable de
M^a Victoria Nuño Moral	Vicedecana de Planificación Académica
Soledad Ruano López	Vicedecana de Relaciones Institucionales y Alumnado
Jorge Caldera Serrano	Vicedecano de Coordinación de procesos y transparencia
Javier Trabadela Robles	Secretario Docente
José Luis Bonal Zazo	Responsable de Calidad del Centro
José Maldonado Escribano	Responsable de la Unidad de Atención al Estudiante del Centro
Francisco Luis Rico Callado	Coordinador de la Comisión de Calidad del

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		
	Informe nº: 1 Fecha: 5/2/2018	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FDyC	

	Grado en Información y Documentación
José Luis Garralón Velasco	Coordinador de la Comisión de Calidad del Grado en Comunicación Audiovisual
Margarita Pérez Pulido	Coordinadora de la Comisión de Calidad del Máster en Gestión de la Información en Redes Sociales y Productos Documentales en Internet
Rosario Fernández Falero	Coordinadora del Máster Universitario en Investigación en Ciencias Sociales y Jurídicas (Especialidad Documentación y Comunicación)
José Antonio Fernández de Tejada Hernández	Administrador en funciones
José Luis Valhondo Crego	Responsable de Medios Audiovisuales
Manuel Pérez Ayala	Responsable de Informática
José Antonio Zara Fernández	PAS Conserjería
María Luisa Bermejo Sánchez	PAS Secretaría
Alicia Millán Minguez	PAS Departamentos
Juan José Mendoza Ruano	PAS Biblioteca
Cristina Faba Pérez	PDI del Centro
Isabel Sanz Caballero	PDI del Centro
Victoria Carrillo Durán	PDI del Centro
Pilar Ortego de Lorenzo – Cáceres	PDI del Centro
Jesús María Álvarez Llorente	PDI del Centro
Julián Rodríguez Pardo	PDI del Centro
Lidia Solana Reguero	Delegada de 4º Curso de Información y Documentación
María Cano Ramos	Delegada de 4º Curso de PCEO Información y Documentación / Comunicación Audiovisual
Beatriz Bermejo Pantoja	Alumna del Máster en Gestión de la Información en Redes Sociales y Productos Documentales en Internet / Egresada del Grado en Información y Comunicación
Mauro P. Patrón Fernández	Delegado del Máster Universitario en Investigación en Ciencias Sociales y Jurídicas. Estudiante de movilidad entrante.
Gloria Ponce Moreno	Egresada del Grado en Comunicación Audiovisual.
Jesús Blázquez Ruiz	Egresado del Grado en Información y

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		
	Informe nº: 1 Fecha: 5/2/2018	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FDyC	

	Documentación. Egresado del Máster Universitario de Investigación y Ciencias Sociales. Estudiante de Doctorado
Carmen Calderón Barrera	Egresada de curso de adaptación del Grado de Información y Documentación
Begoña Mancera Flores	Empleadora: Directora del Archivo Histórico Provincial de Badajoz
Iván Rosado Pacheco	Empresa Códice. Gestión de la Información
Juan Manuel Cardoso	Gabinete de Prensa del Ayuntamiento de Badajoz

6.- CUADRO RESUMEN DE LA AUDITORÍA

Apartado de la norma	Total No conformidades
Directriz 1.0	1
Directriz 1.1	1
Directriz 1.2	1
Directriz 1.3	
Directriz 1.4	
Directriz 1.5	1
Directriz 1.6	

7.- RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS

NO CONFORMIDADES			
Nº	Descripción de la No Conformidad	Directriz de AUDIT	Categoría
01	<p>En contra de lo especificado en el requisito 1.0 del modelo AUDIT, no se evidencia ni una implicación en la definición de la Política y Objetivos de Calidad del Centro ni un conocimiento suficiente de la misma por parte de los diferentes grupos de interés, en particular, estudiantes y PAS.</p> <p>Según las actas disponibles ni en 2016 ni en 2017 ningún representante de los estudiantes asistió a las reuniones de la CGC. Además según la información disponible en la página web aparece "<i>Representante del PAS vacante</i>" en los miembros que forman la</p>	1.0.2	Menor

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		
	Informe nº: 1 Fecha: 5/2/2018	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FDyC	

	CGC (ver aquí).		
02	En contra de lo especificado en el proceso P/CL009 no se puede evidenciar la aprobación de los planes docentes del Grado en INDO para el curso 2016/17. En el acta de la CCT de fecha 15/06/2016 hay un reparto de fichas de asignaturas y unas directrices de revisión pero no el acuerdo de validación, ni tampoco en la sesión posterior	1.1.1	Mayor
03	En contra de lo especificado en el Manual de Calidad, no se evidencia una participación sistemática de todos los grupos de interés representados en las CGCC / CCT, específicamente referidos a los representantes de los estudiantes.	1.2.6	Menor
04	En contra de lo especificado en el requisito 1.5 del modelo AUDIT, no se evidencia cómo se obtiene la información sobre las necesidades de los grupos de interés sobre la calidad de la enseñanza, sobre todo de las propuestas de los <i>empleadores</i> sobre los posibles déficits de formación que pueden existir en los programas formativos y que los estudiantes acusan a la hora de acceder a las ofertas de trabajo.	1.5.1	Menor

8.- OBSERVACIONES

PUNTOS FUERTES	
01	Alta implicación y compromiso del equipo de Dirección del Centro en el trabajo basado en la mejora continua que les ayuda en la toma de decisiones y mejoras.
02	Página Web del Centro: dado que esta es una herramienta de publicidad, difusión y comunicación del SGIC y de todas las actividades del Centro, se considera que tanto su estructura como la información contenida es de gran utilidad y aporta mucho valor a los grupos de interés. Toda la documentación disponible del SGIC en la web del Centro: se valora muy positivamente, por el valor informativo y aclaratorio de la misma, la documentación puesta a disposición de los grupos de interés, es especial: <ul style="list-style-type: none"> Ediciones anteriores de los documentos y la <i>Hoja de control de cambios</i>, lo que ayuda a comprender la evolución del sistema. Anexos disponibles para los grupos de interés.
03	Despliegue de la Política de Calidad en <i>Objetivos concretos de calidad</i> y puestos de manifiesto en el <i>calendario de acciones de mejora</i> , temporalizado, con responsabilidades asignadas e indicadores de medición.
04	El trabajo realizado por el Equipo de Dirección del Centro en cuanto a la mejora del SGIC y su apuesta por la calidad es percibido muy positivamente por dos colectivos especialmente: PDI y estudiantes. Ambos colectivos consideran que en los últimos cuatro años la preocupación por la "calidad y la mejora" ha evolucionado positivamente y los procesos se han ido simplificando paulatinamente.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		
	Informe nº: 1 Fecha: 5/2/2018	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FDyC	

05	El grupo de interés de los Empleadores valora muy positivamente el <i>proceso de prácticas externas</i> llevado a cabo por el Centro. Agradecen la coordinación y preocupación de los tutores de prácticas del Centro para que el desarrollo de las mismas sea el más adecuado.
----	---

9.- OPORTUNIDADES DE MEJORA

- a) Dado el esfuerzo que ha realizado el Equipo Directivo del Centro en la transformación de la página web para aportar mayor transparencia, información, comunicación y ayuda en la gestión a los grupos de interés, se considera necesario realizar ahora una labor pedagógica de difusión de la misma para que su uso y conocimiento aumente y de esta forma se consigan los objetivos propuestos dentro de los *Planes de Comunicación*.
Así se podría dar respuesta a la demanda recogida de algunos grupos de interés en la mejora de los **canales de comunicación**, la información está disponible pero no se hace llegar con toda la efectividad que se necesita.
- b) El trabajo realizado con la *gestión documental del SGIC* ha sido valorado muy positivamente por este equipo auditor, pero queda la duda de cómo se va a asegurar el mantenimiento futuro de la página web y del resto de estructura que tanto esfuerzo ha significado para el actual Equipo Directivo. Se recomienda fijar bien las bases que garanticen esa continuidad.
- c) El PAS del Centro manifiesta sentirse poco interpelado por las acciones de gestión de calidad del Centro y por el desarrollo del SGIC del mismo. Se pone de manifiesto muy vehementemente un problema estructural de la Secretaría del Centro provocado por la falta de respuesta a la hora de cubrir una baja en el citado servicio, lo que supone una excesiva carga de trabajo para una de las dos personas del mismo. Se pone de manifiesto el problema de personal administrativo del Centro que conlleva que estos PAS no puedan colaborar, por falta de tiempo, con su labor de apoyo a las Comisiones de Calidad del Centro. También puede tratarse de un problema de asignación y reparto de tareas y responsabilidades entre este personal que se agrava con cualquier otra eventualidad.
- d) Podría ser recomendable la creación de una *comisión externa* con la participación de empleadores que pudiera recoger las inquietudes de este grupo de interés, sus propuestas de mejora para los programas formativos, la gestión de las prácticas, etc., además podría aportar el nivel de satisfacción de los mismos con el nivel de formación y los conocimientos adquiridos por los egresados de los títulos del Centro.
- e) Los estudiantes y egresados asistentes a las entrevistas manifestaron como una mejora a implantar la creación de *espacios de debate y difusión* con la participación de **egresados** de las titulaciones del Centro, de tal manera que pudieran transmitir su experiencia y aconsejar a los nuevos estudiantes en cómo afrontar el tiempo universitario. Esta posible mejora se aportó como posible solución al absentismo de los estudiantes en las comisiones de calidad.
- f) Durante las entrevistas se puso de manifiesto el “cansancio” y “hartazgo” de algunos coordinadores de CCT con la escasa implicación de los miembros de las mismas, aunque esta opinión no fue corroborada por el PDI entrevistado sería conveniente, en la medida de lo posible, fomentar la rotación de los miembros de las comisiones para evitar situaciones prolongadas de pertenencia a las mismas que pueden provocar estas situaciones.
- g) El PDI asistente a las entrevistas manifiesta su necesidad de formación en *gestión de calidad* y el escaso reconocimiento que tiene por el tiempo que dedican a éstas y otras actividades puramente burocráticas que les alejan, según consideran, de sus verdaderas tareas: docencia e investigación.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		
	Informe nº: 1 Fecha: 5/2/2018	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FDyC	

- h) Los estudiantes y egresados entrevistados manifiestan como necesidades la realización de más parte *práctica* en todas las asignaturas desde primero, formación sobre *cómo afrontar un proyecto de investigación* en los Másteres y la mejora de la *comunicación* que sirva para despertar conciencias y animar a la participación.

Por el Equipo Auditor

Juan Francisco Panduro López

Auditor Jefe

Firma