

PROGRAMA AUDIT (ANECA)

## **Plan de Acciones de Mejora.**

(EN RESPUESTA AL INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN  
LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UEx)

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME: 16/10/2019

FECHA DE EMISIÓN DEL PLAN DE ACCIONES DE MEJORA: 14/11/2019

Universidad de Extremadura  
Facultad de Derecho  
Cáceres, 14 de noviembre de 2019

---

Nombre del auditor jefe: José Antonio Pérez de la Calle

## ÍNDICE

|  | Pág. |
|--|------|
| 1. No conformidad menor.....                 | 4    |
| 1.1. Texto de la no conformidad menor 1..... | 4    |
| 1.2. Análisis de la/s causa/s.....           | 4    |
| 1.3. Acción/es a desarrollar.....            | 5    |
| 2. Oportunidades de Mejora (OM) .....        | 7    |
| 2.1. Oportunidad de Mejora 1 (OM1) .....     | 7    |
| 2.1.1. Análisis de la/s causa/s.....         | 7    |
| 2.1.2. Acción/es a desarrollar.....          | 7    |
| 2.2. Oportunidad de Mejora 2 (OM2) .....     | 9    |
| 2.2.1. Análisis de la/s causa/s.....         | 9    |
| 2.2.2. Acción/es a desarrollar.....          | 10   |
| 2.3. Oportunidad de Mejora 3 (OM3) .....     | 12   |
| 2.3.1. Análisis de la/s causa/s.....         | 12   |
| 2.3.2. Acción/es a desarrollar.....          | 12   |
| 2.4. Oportunidad de Mejora 4 (OM4) .....     | 14   |
| 2.4.1. Análisis de la/s causa/s.....         | 14   |
| 2.4.2. Acción/es a desarrollar.....          | 14   |
| 2.5. Oportunidad de Mejora 5 (OM5) .....     | 16   |
| 2.5.1. Análisis de la/s causa/s.....         | 16   |
| 2.5.2. Acción/es a desarrollar.....          | 16   |
| 2.6. Oportunidad de Mejora 6 (OM6) .....     | 18   |
| 2.6.1. Análisis de la/s causa/s.....         | 18   |
| 2.6.2. Acción/es a desarrollar.....          | 18   |
| 2.7. Oportunidad de Mejora 7 (OM7) .....     | 20   |
| 2.7.1. Análisis de la/s causa/s.....         | 20   |
| 2.7.2. Acción/es a desarrollar.....          | 21   |
| 2.8. Oportunidad de Mejora 8 (OM8) .....     | 23   |
| 2.8.1. Análisis de la/s causa/s.....         | 23   |
| 2.8.2. Acción/es a desarrollar.....          | 24   |

|   |    |
|---|----|
| 2.9. Oportunidad de Mejora 9 (OM9) .....                    | 25 |
| 2.9.1. Análisis de la/s causa/s.....                        | 25 |
| 2.9.2. Acción/es a desarrollar.....                         | 25 |
| 2.10. Oportunidad de Mejora 10 (OM10) .....                 | 27 |
| 2.10.1. Análisis de la/s causa/s.....                       | 27 |
| 2.10.2. Acción/es a desarrollar.....                        | 27 |
| 2.11. Oportunidad de Mejora 11 (OM11) .....                 | 29 |
| 2.11.1. Análisis de la/s causa/s.....                       | 29 |
| 2.11.2. Acción/es a desarrollar.....                        | 31 |
| 3. Alegaciones a la relación de personas entrevistadas..... | 33 |
| 4. Cronograma de las acciones de mejoras.....               | 34 |

## 1. No conformidad menor

### 1.1. Texto de la no conformidad menor 1

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <i>Nº No Conf</i>            | <b>nc1</b>  |
| <i>Subcriterio<br/>AUDIT</i> | <b>2.3</b>  |
| <i>Justificación</i>         | <p><i>En contra de lo previsto en el Manual de Calidad de la FD, en relación a los integrantes de la Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC) y Comisiones de Calidad de las Titulaciones (CCT), en el que se especifica (la) que los estudiantes deben formar parte de aquellas, no se ha podido evidenciar una participación sistemática de éste grupo de interés en las reuniones celebradas por dichos órganos. P.ej.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Comisión de calidad del Máster de Abogacía. Actas de julio, diciembre de 2018 o marzo de 2019. Sin presencia de estudiantes.</i></li> <li>• <i>Comisión de calidad del Grado en Administración y Gestión Pública (AGP). Actas de febrero, junio o julio de 2019. Sin presencia de estudiantes.</i></li> <li>• <i>Comisión de calidad del Grado en Criminología. Acta de mayo de 2019. Sin presencia de estudiantes (excusan asistencia)</i></li> <li>• <i>CGC del Centro. Actas de junio de 2018, marzo 2019. Sin presencia de estudiantes</i></li> </ul> |

### 1.2. Análisis de la/s causa/s

Si bien es cierta la no participación de los estudiantes en las sesiones de las CCTs y CAC referidas, ello no se debe a que no formen parte de dichas Comisiones. Efectivamente, forman parte de dichas comisiones (como consta en los listados de su composición publicados en la web del Centro), y aunque su participación en las reuniones no sea sistemática sí que asisten a algunas de ella. Así, por ejemplo, en el Informe Anual del Centro correspondiente al curso 2017/18, de las seis sesiones que se celebraron de la CGC (actualmente CAC), los representantes de alumnos asistieron al 50% de las mismas o, en el correspondiente al curso 2016/17, en el que participaron en una de las tres sesiones celebradas o en el del curso 2015/16, en el que participaron en dos de las cinco sesiones celebradas.

Lo mismo puede decirse de la participación de los estudiantes en las CCTs en las que, como en algún caso ha destacado el equipo auditor, los estudiantes han excusado su asistencia. Analizando las fechas de las sesiones, cabría pensar que puede influir en esta faltas de asistencia que los estudiantes se encuentren en periodos de exámenes o próximas a periodos no lectivos.

Otro motivo que pudiera influir en esta escasa participación, es la no puesta en valor suficientemente, por parte de los estudiantes, de las funciones de las CCTs y de la CAC y de la importancia e influencia que tiene lo tratado en sus reuniones en relación con sus estudios. En este sentido, desde principios de 2018, muy especialmente con motivo de la Auditoría interna de nuestro sistema interno de calidad y de la revisión de nuestros procesos y procedimientos de calidad para agilizarlos y adaptarlos a la realidad de nuestro Centro, hemos venido dando charlas, publicando en la web información sobre esta materia e intentando concienciar a todos los colectivos: PDI, PAS y estudiantes, especialmente, cuando se presentan y aprueban los correspondientes Informes Anuales de Calidad, en Junta de Facultad, acerca de la necesidad de que todos nos impliquemos en este objetivo común que es la búsqueda de la mejora continua.

### 1.3. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** Previamente a la convocatoria de las diferentes reuniones de las CCTs y de la CAC del Centro, se contactará con los estudiantes para informarles de las posibles fechas de las convocatorias y se tendrán en cuenta sus opiniones a fin de facilitarles la asistencia.

**Evidencia:**

Copia de la comunicación a los representantes de estudiantes

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

Secretarios de las diferentes CCTs y de la CAC

**Plazo de ejecución**

Periódicamente durante todo el curso académico, en función de las diferentes reuniones.

**Acción 2.** En la sesión de bienvenida a los nuevos estudiantes que todos los años se realiza en los primeros días del curso, se incluirá un apartado correspondiente a la información relativa al SAIC del Centro, insistiendo en la importancia de la participación estudiantil en todas las actividades relacionadas con el sistema de aseguramiento de la calidad y en los beneficios que su participación les puede conllevar a los efectos de reconocimientos de créditos, en los términos establecidos en la Resolución de 9 de marzo de 2012, de la Gerencia, por la que se ejecuta el acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno por el que se aprueba la normativa de reconocimiento de créditos por participación en actividades culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación en la Universidad de Extremadura.

La UEx consciente de la necesidad de incentivar la participación del alumnado en las CCTs les va a reconocer 1,5 créditos a los integrantes de las mismas, siempre y cuando asistan al 70% de las sesiones. Con esta medida se pretende que la implicación de los alumnos sea efectiva.

**Evidencia:**

Copia de la convocatoria al acto de bienvenida y, en su caso, documentación que se aporte en la sesión de bienvenida.

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

Decano del Centro y Responsable del SAIC

**Plazo de ejecución**

Anualmente el día de la sesión de bienvenida en el inicio de cada curso académico (*alrededor del 15 de septiembre de cada año*).

**Acción 3.** Tras la celebración de las elecciones de estudiantes en cada curso académico y la renovación de los representantes en los distintos órganos colegiados, se realizará una reunión informativa en la que se les explique las responsabilidades y reconocimientos de su participación en las diferentes comisiones del SAIC del Centro.

**Evidencia:**

Copia de la comunicación al consejo de estudiantes sobre la celebración de la sesión informativa.

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

Decano del Centro y Responsable del SAIC

**Plazo de ejecución**

Anualmente, tras la renovación de los representantes de estudiantes en los órganos colegiados del Centro y *antes del 30 de noviembre de cada año*, siempre y cuando, se haya producido con anterioridad a dicha fecha, la proclamación definitiva de resultados.

## 2. Oportunidades de Mejora (OM)

### 2.1. Oportunidad de Mejora 1 (OM1)

|            |  |
|------------|--|
| <i>OM1</i> | <i>Durante los días previos a la realización de la visita de auditoría, así como durante aquella, el equipo auditor encontró una situación claramente anómala, consistente en la imposibilidad de acceso a través de la web a la documentación del SAIC vinculada a la UEx. Si bien una vez notificado este problema, aquel fue resuelto en un breve intervalo de tiempo, se resalta la necesidad de que la Universidad realice todas las comprobaciones previas necesarias para evitar que esta situación se pueda reproducir en el futuro.</i> |
|------------|--|

#### 2.1.1. Análisis de la/s causa/s

En cuanto a la imposibilidad de acceso a la web, como se pone de manifiesto en el Informe, se trató de una incidencia temporal y resuelta en el mismo acto de la visita. El Vicerrectorado de Calidad y Estrategia está inmerso en la revisión y adaptación de todos los Procesos y Procedimientos del SAIC y según puso de manifiesto la Vicerrectora de Calidad y Estrategia de la UEx- presente en la última reunión con el panel-, fue debida a un problema accidental de gestión de las carpetas que contienen los procesos y procedimientos del SAIC de la UEx.

El Vicerrectorado de Calidad y Estrategia está inmerso en la revisión y adaptación de todos los Procesos y Procedimientos del SAIC y se compromete a que toda la información esté disponible, en tiempo y forma, en la web institucional, como requisito fundamental de cualquier Sistema de Calidad. Se efectuará una revisión periódica de contenidos y enlaces, y como se demostró en la auditoría, si en algún momento se detecta que hay algún fallo se tomarán las medidas necesarias para solucionarlo de forma inmediata.

#### 2.1.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** Aunque la anomalía se resolvió el mismo día de la visita y la información del SAIC vinculada a la UEx continua accesible, como puede comprobarse en el siguiente enlace:

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/oficinas/calidad/calidad/sistema-interno-de-garantia-de-calidad/procesos-y-procedimientos>

El Vicerrectorado de Calidad y Estrategia consciente de que constituye un requisito fundamental de cualquier Sistema de Calidad, que la información esté disponible y accesible en todo momento en la web institucional, para garantizarlo se compromete a efectuar una revisión periódica de contenidos y enlaces. Si en algún momento se

detectase que hay algún fallo, se tomarán las medidas necesarias para solucionarlo de forma inmediata, como se demostró en la auditoría.

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

Vicerrectorado de Calidad y Estrategia de la UEx

**Plazo de ejecución**

Cada vez que se realice una modificación en la web y mensualmente para comprobar que todos los enlaces funcionan correctamente

## 2.2. Oportunidad de Mejora 2 (OM2)

|     |  |
|-----|--|
| OM2 | <i>Un grupo mayoritario de los estudiantes entrevistados (así como otro grupo que de forma espontánea participó durante la visita a una de las aulas) ha manifestado su disconformidad respecto a la baja ergonomía del mobiliario de las aulas del Centro (específicamente, de los pupitres), así como carencias de aquellas en cuanto a la disponibilidad de luz natural y la acústica de la sala.</i> |
|-----|--|

### 2.2.1. Análisis de la/s causa/s

En relación con la disponibilidad de luz natural y la acústica de las aulas, sin ser estas especialmente graves, son estructurales del edificio, aunque pueden adoptarse algunas medidas para contrarrestar sus deficiencias, que insistimos no son de especial importancia.

**Primera:** En concreto, los problemas lumínicos no son de falta de luz, sino de un exceso de luz, al producirse a determinadas horas del día algunos deslumbramientos, lo que sólo se produce en cuatro de las 15 aulas existentes. La ubicación de las ventanas, que en estas aulas están situadas a gran altura, y su diseño arquitectónico, impiden una solución de oscurecimiento manual o mecanizada.

**Segunda:** Los problemas acústicos, sin ser especialmente importantes, se deben fundamentalmente a que las aulas antes señaladas (cuatro de las 15 existentes) se diseñaron con una gran altura y para grupos muy numerosos de alumnos (en torno a los 200 alumnos). La implantación del Plan Bolonia ha conllevado una reducción del número de alumnos por grupos, pasando a 60 alumnos de media. Al tratarse de aulas especialmente grandes y con una gran altura, y con un número reducido de alumnos que disminuye la amortiguación del sonido, el aula se comporta acústicamente con cierta deficiencia (produciéndose el efecto de habitación vacía). Algunas aulas se han dividido con el objeto de reducir su cabida; otras resultan, técnicamente, imposible de dividir, además de que siempre es aconsejable disponer de algunas aulas de gran cabida (en concreto las 4 aulas señaladas: la nº 2,3,4 y 5).

**Tercera:** Por último, en cuanto a la ergonomía de los asientos, es la primera vez en 20 años que los alumnos ponen de manifiesto esta problemática. Los pupitres siguen los estándares de nuestra Universidad y de la mayoría de las Universidades españolas, encontrándose los mismos en perfecto estado de conservación y habiéndose amueblado el edificio de acuerdo a las exigencias legales de accesibilidad y uso de mobiliario educativo.

Como ha señalado el Auditor Jefe, durante la visita a una de las aulas, a la que también asistió el Decano, un grupo de alumnos manifestó, aunque con disparidad de criterios, la

incomodidad de los asientos, sobre todo como consecuencia de un uso prolongado de los mismos, por el número elevado de horas de clases, especificando que la incomodidad lo era sobre todo por la falta de adherencia “al resbalarse uno en los mismos”.

### 2.2.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** En relación con los problemas lumínicos, se procederá a instalar vinilos antirreflejantes en las ventanas, con el objeto de resolver o reducir los problemas de deslumbramientos, sin que ello suponga como contrapartida una reducción significativa de la luz natural en el aula.

**Acción 2.** En relación con los problemas de la acústica se está procediendo a la reducción de la capacidad de las aulas. El curso pasado se procedió a dividir el aula 9, creando dos aulas, la 9A y 9B. Tenemos previsto también solicitar para el curso que viene a los servicios de infraestructuras de la UEx la división del aula 11, en el aula 11 A y 11 B. Con tales reestructuraciones quedan aulas de 90 alumnos. También se va a proponer la adaptación de las Aulas 8, 10 y 12, quedando en estos casos, aulas con una capacidad de 50 alumnos y con unas condiciones acústicas idóneas.

Por otra parte, en las aulas imposibles de dividir arquitectónicamente y que, por otro lado, tampoco resulta aconsejable hacerlo (aulas nº 2, 3, 4 y 5), se revisará el sistema de audio para mejorar la acústica.

**Acción 3.** En relación con la ergonomía de los asientos se ha consultado con dos empresas del sector la posibilidad de añadir a los asientos una superficie antideslizante que haga más cómodos el uso de los mismos. A una de ellas se le ha entregado un asiento con el objeto de que pueda enviarlo a un fabricante para que nos proponga soluciones. Con la solución que se nos aporte se realizaría una prueba experimental, adaptando un determinado número de asientos. Tras un periodo de tiempo determinado, se procedería a realizar una encuesta entre el alumnado para determinar si dicha adaptación resulta adecuada, en cuyo caso se procedería a la adaptación progresiva de los restantes asientos.

### Recursos comprometidos (humanos, técnicos, económicos, etc.)

- Servicio de infraestructura de la Universidad, para las obras de adaptación estructural de las Aulas.
- Recursos económicos propios del Centro y de la UEx, para la adaptación de los asientos de las Aulas.
- Recursos económicos del Centro, para resolver los problemas lumínicos mediante la colocación de vinilos antirreflejantes y adaptación del sistema de audio en las aulas con problemas acústicos.

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

Equipo Decanal

**Plazo de ejecución:**

- Los lumínicos, acústicos y prueba adaptación de asientos, a lo largo del curso 2019/20
- Los estructurales de las Aulas y adaptación, en su caso, integral de los asientos, en los próximos cursos académicos

Todo ello en función de los presupuestos del Centro, de la UEx y en la posibilidad de participación en convocatorias que permitan adquirir fondos para poder acometer los cambios necesarios.

### 2.3. Oportunidad de Mejora 3 (OM3)

|            |  |
|------------|--|
| <i>OM3</i> | <i>Por parte del personal responsable de informática del Centro, se manifiesta interés en poder recibir información objetiva sobre el nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios de sus servicios.</i> |
|------------|--|

#### 2.3.1. Análisis de la/s causa/s

En relación con esta propuesta de oportunidad de mejora, el responsable del Servicio de Informática manifiesta que quizás ha habido una errónea interpretación del asunto, pues, a su juicio, cualquier incidencia positiva o negativa del funcionamiento del servicio la conoce directamente de los responsables del Centro, concretamente, del Equipo Decanal y Administrador del Centro, que son los que según lo previsto en nuestro Proceso P/SO005\_FD de Gestión de los Recursos Materiales y Servicios Propios del Centro, reciben las reclamaciones, sugerencias y, en definitiva, supervisan el servicio prestado. Como consecuencia de ello, la Comisión de Calidad del Centro, al analizar los resultados, puede proponer mejoras relacionadas con éste u otro servicio, con el objeto de la mejora del mismo.

No obstante, al hilo de esta propuesta de mejora se ha visto la oportunidad de establecer mecanismos para constatar “directamente” los niveles de satisfacción de los usuarios de determinados servicios.

#### 2.3.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** Reunidos el Equipo Decanal, Administrador, RSAIC y responsables del Aula de Informática y de la Biblioteca, se ha decidido, atendiendo a la oportunidad de mejora OM3 formulada por el Equipo Auditor, redactar unas Encuestas concretas para valorar el nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios de estos servicios. Estas encuestas se pondrán a disposición, anualmente, de los usuarios en la página web del Centro, durante el último trimestre del curso académico, y permitirán tener información objetiva sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de estos servicios.

El texto concreto de las Encuestas que se pasarán *on line* puede consultarse en:

1) Encuesta para el servicio prestado por el Aula de Informática y su responsable:

<https://forms.gle/j2Lu9W4VHdwa1zBS7>

2) Encuesta para el servicio prestado por la Biblioteca y su personal:

<https://forms.gle/AeES2taPMHsazt6c6>



**PLAN DE ACCIONES DE MEJORA. INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL  
SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE DERECHO  
(14/11/19)**



**Responsable/s ejecución y/o seguimiento:**

Equipo Decanal y RSAIC

**Fecha prevista de resolución**

Ya resuelto

#### 2.4. Oportunidad de Mejora 4 (OM4)

|            |  |
|------------|--|
| <i>OM4</i> | <i>Mejorar los canales de difusión de información en relación a los resultados de las evaluaciones externas/ internas, para asegurar que los diferentes grupos de interés sean conocedores, al menos de aquellos aspectos que les afecten de manera directa o indirecta. Por ejemplo, en el caso del informe de la última auditoría interna realizada, respecto al PAS</i> |
|------------|--|

##### 2.4.1. Análisis de la/s causa/s

En relación con el informe de la última auditoría interna y la falta de información de sus resultados al PAS, a la que alude el equipo auditor en esta OM4, puede justificarse en el dilatado espacio de tiempo que transcurrió entre la celebración de la auditoría y la emisión y recepción del correspondiente informe, lo que hizo perder inmediatez entre información y hecho generador.

No obstante, como se hizo constar en el texto del Informe Anual de Calidad correspondiente al curso 2017/18 (puede leerse en la pág. 4 del referido Informe: <https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/sgic/comision-de-garantia-de-calidad-del-centro/informes/informes>), los aspectos principales de este Informe de Auditoría interna se dieron a conocer en la sesión de la Comisión de Calidad del Centro de 14 de marzo de 2019, en la que también se adoptó el Plan de mejoras derivado de las oportunidades de mejora propuestas y en la sesión de Junta de Facultad de 21 de marzo de 2019, en la que se aprobó, definitivamente, dicho Informe. Las actas de ambos órganos están disponibles en la página web del Centro.

Tanto en la sesión de la CAC como en la de Junta del Centro participó el representante del PAS y en la de Junta de Facultad, también, la entonces Administradora, con lo cual pudieron conocer, de manera directa, los aspectos que les afectaban. Sin embargo, es cierto que estas personas no asistieron a la reunión mantenida entre el Equipo Auditor y el PAS del Centro, por hallarse, el primero, de baja médica y la segunda, jubilada, a la fecha de esta auditoría. Por ello, quizás, ha podido darse la impresión de ese cierto desconocimiento, al que se alude en el Informe.

##### 2.4.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** En todo caso, para facilitar la mayor difusión de la información relativa a los resultados de las evaluaciones externas/internas entre los diferentes grupos de interés, se recogerá un apartado que se denominará “Certificaciones ANECA”, en la web del Centro, dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. En el mismo se recogerán los datos relativos a los PROGRAMAS ACREDITA y AUDIT y a las

AUDITORÍAS INTERNAS, publicándose también los Planes de mejora que se elaboren, como consecuencia de cualquiera de estos procesos de acreditaciones y/o auditorías externas e internas.

Puede consultarse esta nueva y completa información en:

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/sgic/certificacion-aneqa>

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento**

Decano y RSAIC

**Fecha prevista de resolución**

Ya resuelto

## 2.5. Oportunidad de Mejora 5 (OM5)

|     |  |
|-----|--|
| OM5 | <i>El nivel de conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad del Centro entre los colectivos de PAS y estudiantes, aún presenta claras oportunidades de mejora.</i> |
|-----|--|

### 2.5.1. Análisis de la/s causa/s

La política y objetivos de calidad del Centro están publicadas en el apartado específico de la web del Centro:

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/sgic/politica-y-objetivos-de-calidad>.

En el informe de la auditoria interna se nos señaló la necesidad de mejorar la implicación de algunos de los grupos de interés en la definición de la política y objetivos de calidad del Centro; en concreto, del PAS y de los estudiantes.

Como consecuencia de dicho Informe nos comprometimos, en el correspondiente Plan de mejoras, a llevar a cabo una revisión/actualización, en su caso, de la Política y Objetivos de Calidad y a buscar la implicación de todos los colectivos del Centro, considerándose más conveniente para conseguirlo, aprobar acciones de calidad más específicas y, como dijimos entonces, *“la aprobación definitiva por la Junta de Centro del nuevo documento, en tanto que integrada por representantes de todos los grupos de interés, pondrá de manifiesto su nivel de implicación y conocimiento de los mismos”*.

En consecuencia, la aprobación de dicho documento ha seguido todos los trámites preceptivos: aprobación provisional en la Comisión de Aseguramiento del Centro, el 16 de julio de 2019 y, asimismo, se aprobó en Junta de Facultad, el 23 de julio de 2019, con la participación de los colectivos citados.

Por otra parte, desde principios de 2018, muy especialmente con motivo de la Auditoría interna de nuestro sistema interno de calidad y de la revisión de nuestros procesos y procedimientos de calidad para agilizarlos y adaptarlos a la realidad de nuestro Centro, hemos venido dando charlas, publicando en la web información e intentando concienciar a todos los colectivos: PDI, PAS y estudiantes de la importancia de los temas de calidad. Por ello pensamos que el nivel de conocimiento de la materia, por parte de los colectivos citados, debería ser suficiente y adecuado.

### 2.5.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** Se seguirá trabajando en la difusión de todas las acciones relacionadas con la Política y Objetivos de calidad, para la implicación de todos los colectivos, mediante información en la página web, charlas informativas dirigidas a todos los colectivos, en

especial PAS y alumnado; o las acciones informativas que se produzcan con ocasión de la participación en las Comisiones del SAIC de ambos colectivos; También, con ocasión de la incorporación de los nuevos representantes del PDI, PAS y alumnos en la Junta de Facultad; o de las acciones de implicación estudiantil previstas con el Consejo de alumnos, etc..

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento**

Decano y RSAIC

**Fecha prevista de resolución**

A lo largo del curso académico, conforme se vayan produciendo las distintas convocatorias de constitución de las comisiones y de los órganos mencionados, y de la organización de actos de difusión de la Política y Objetivos de calidad (Jornadas de bienvenida, u otras más específicas).

## 2.6. Oportunidad de Mejora 6 (OM6)

|     |   |
|-----|---|
| OM6 | <i>Por parte del PDI más vinculado a la titulación de AGP (Administración y Gestión Pública) se manifiesta cierta inquietud por no conocer el estado de avance actual de las propuestas facilitadas por aquellos para mejorar las tasas más insatisfactorias de ese Grado. En relación a esta situación, se sugiere, de igual modo, mejorar los canales de comunicación entre dicho colectivo y los órganos de los que dependa el análisis/ implementación de aquellas.</i> |
|-----|---|

### 2.6.1. Análisis de la/s causa/s

Como ya justificamos documentalmente ante el Equipo Auditor el día de la visita, aportando las copias correspondientes de las Actas de la CCTs de fechas 6 de febrero de 2018 y también de 6 de febrero de 2019 y de la CAC, de fechas 16 de marzo de 2018 y 14 de marzo de 2019 y de Junta de Centro, de fechas 29 de noviembre de 2018, 24 de enero de 2019 y 21 de marzo de 2019, además del acta de la Comisión constituida para la implantación del PCEO en AGP y Derecho; así como de los datos de los Informes Anuales de Calidad de la Titulación correspondientes a los cursos 2016/17 y 2017/18, relativos a estos temas de la necesidad de realizar mejoras, en este Título, y el propio Auditor Jefe reconoció, expresamente, en la última sesión, la falta de conocimiento debería ser matizada, pues el PDI conoce y ha ido conociendo, puntualmente, a través de todo el *iter* procedimental referido, todas las acciones llevadas a cabo para resolver esa situación hasta que, finalmente, la propuesta que la Junta de Facultad apoyó unánimemente en relación a la implantación de un nuevo PCEO que hubiera podido incrementar el interés por estos estudios, como puso de manifiesto el Sr. Decano en la sesión de Junta de Facultad de 21 de marzo de 2019, fue rechazado por el nuevo equipo rectoral, dada las necesidades docentes -por otra parte muy escasas-, que requería la implantación del nuevo PCEO. No obstante, sobre la oportunidad de la implantación de dicho PCEO (AGP-Derecho), el nuevo equipo rectoral no la descartó definitivamente, sino que consideró oportuno aplazar la decisión hasta un momento económico más favorable

### 2.6.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** Aprovechando esta oportunidad de mejora OM6 que se nos propone y, en todo caso, con el objetivo de mejorar los canales de comunicación del colectivo del PDI con los órganos de los que depende el análisis/implementación de las acciones de mejora de las tasas de insatisfacción de este Grado, el Decano se compromete a invitar a todo el colectivo del PDI a todas las sesiones de Junta de Centro, con voz, pero sin voto. De este modo, el PDI no sólo podrá tener conocimiento actualizado de esta u otras propuestas que pudieran hacerse para mejorar las tasas de insatisfacción del Grado de

Administración y Gestión Pública, sino también podrá proponer las acciones que considere oportunas, en el punto del orden del día de “Ruegos y Preguntas”.

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento**

Decano

**Fecha prevista de resolución**

A partir de la convocatoria de la próxima Junta de Facultad.

## 2.7. Oportunidad de Mejora 7 (OM7)

|     |  |
|-----|--|
| OM7 | <p><i>Se han detectado diversos errores en enlaces de la web de la Facultad de Derecho y de la UEX:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Los documentos en pdf con las fechas de exámenes de los diferentes grados, no se pueden abrir (<a href="https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/informacion-academica/examenes">https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/informacion-academica/examenes</a>)</i></li><li>• <i>La pestaña para presentar posibles reclamaciones al cambio de turno en el curso 2019-20, no está accesible en la web, es decir, se muestra, pero no se puede acceder a ella (<a href="https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/contenido/cambio-de-turno-2014-15#.XZyeLxt7mM8">https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/contenido/cambio-de-turno-2014-15#.XZyeLxt7mM8</a>).</i></li><li>• <i>En la web de la UEX, en el apartado de Gestión de Calidad de la Biblioteca, el enlace pdf que hace referencia al “Catálogo de indicadores (histórico) de la biblioteca universitaria UEx” dirige al “Informe de satisfacción de usuarios con el Servicio de Bibliotecas (encuestas a estudiantes) 2018”.</i></li></ul> |
|-----|--|

### 2.7.1. Análisis de la/s causa/s

**Primera:** Por lo que se refiere al primer error de la web, referido a que los Pdfs con las fechas de exámenes no podían abrirse, efectivamente ello era así, pero se debía a que en la fecha en la que se produjo la visita del Equipo auditor aún no se habían aprobado las fechas de exámenes.

El calendario de exámenes de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Derecho se publica, tras su aprobación por la Comisión Delegada de Horarios, teniendo en cuenta y cumpliendo siempre las fechas de publicidad incluidas en el calendario académico de la Universidad de Extremadura.

En el caso de la convocatoria de noviembre, sólo se convocan los exámenes solicitados por los estudiantes que pueden acogerse a dicha convocatoria y dado que el 9 de octubre (día anterior a la auditoría externa) acabó el plazo para hacerlo, el día 14 de octubre, la Comisión Delegada de Horarios se reunió y aprobó el calendario de exámenes de la convocatoria de noviembre, junto con el de la convocatoria de enero, razón por la que el día 10, día de la visita de la auditoría, el calendario de exámenes de las referidas convocatorias no podía estar publicado.

A su vez, por lo que se refiere a las convocatorias de exámenes de junio y julio, han de tenerse en cuenta, para su elaboración y aprobación, las fechas de la EBAU al ser la Facultad de Derecho uno de los Centros de la Universidad de Extremadura en los que se

realizan las pruebas, precisamente por la elevada capacidad de sus aulas. En el momento en que se determinen dichas fechas por los órganos competentes se aprobará el calendario de exámenes y se publicará.

Por lo expuesto, no era posible que el día 10 de octubre-día de la visita-, estuvieran publicados esos calendarios, pues no estaban aprobados, lo que insistimos, se hizo cuatro días después, concretamente para las convocatorias de noviembre y enero.

**Segunda:** Por lo que se refiere al segundo error, relativo también a la web de la Facultad de Derecho, entendemos que se ha producido un malentendido, por parte del panel, como consecuencia de una mala redacción, pues la pestaña "*reclamaciones al cambio de turno*" no estaba configurada para presentar reclamaciones sino para publicar el resultado de las reclamaciones a la resolución provisional sobre cambios de turnos.

**Tercera:** Por lo que se refiere al tercer error, correspondiente a la web de la Universidad, una vez se puso este hecho en conocimiento de la responsable de la Biblioteca de la Facultad de Derecho, ésta hizo lo propio y lo comunicó a la Directora del Servicio de Bibliotecas de la UEx, que se comprometió a subsanarlo, de manera inmediata.

### 2.7.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** Por lo que se refiere al primer error:

Para evitar confusión, se ha procedido a suprimir cualquier referencia a Pdfs inexistentes, mientras los mismos no estén dotados de contenido, en tanto aún no han sido aprobados, pues de lo contrario pudiera parecer que no se abren, dando lugar a la confusión señalada en el informe. A partir de ahora sólo aparecerán links a Pdfs cuando estos estén ya accesibles, por haber sido su contenido aprobado.

Como se puede comprobar, los referidos Pdfs que ahora sí existen, son los referentes a las dos convocatorias de exámenes que pueden ser programadas y aprobadas en estos momentos; se han publicado en los tiempos previstos y pueden abrirse sin problemas:

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/informacion-academica/examenes>

**Acción 2.** Por lo que se refiere al segundo error:

Como la redacción anterior daba lugar a equívocos, se han modificado las denominaciones de los enlaces y han pasado a denominarse: "resolución provisional sobre cambios de turnos" y "resolución definitiva sobre cambios de turnos".

Pueden verse estos cambios en:

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/contenido/cambio-de-turno-2014-15#.XbMftLd7nxP>

**Acción 3.** Por lo que se refiere al tercer error:

Como puede consultarse ya está accesible, de forma correcta, el enlace “Catálogo de indicadores (histórico) de la biblioteca universitaria UEx”, en el apartado Gestión de Calidad en la Biblioteca de la Universidad de Extremadura. Puede consultarse en:

<https://biblioteca.unex.es/informacion-general/calidad.html>

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento**

Decano y RSAIC

**Fecha prevista de resolución**

Ya resuelto

## 2.8. Oportunidad de Mejora 8 (OM8)

|            |   |
|------------|---|
| <i>OM8</i> | <i>Se sugiere realizar un esfuerzo para concienciar a los grupos de interés sobre la necesidad de que todas las posibles quejas, sugerencias y/o felicitaciones generadas durante el curso académico, queden registradas, a fin de que las estadísticas del Centro sean más fiables, se puedan tratar los datos, así como conocer su naturaleza y estado de resolución.</i> |
|------------|---|

### 2.8.1. Análisis de la/s causa/s

Desconocemos las causas de esta oportunidad de mejora pues a través del Buzón Electrónico de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, los alumnos, el personal de la Universidad y la ciudadanía en general, disponen de un sistema que les permite exponer quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones relativas a la actividad académica o servicios prestados por la Universidad de Extremadura; conforme al Proceso de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la UEx. CÓDIGO: P/SO004

La Unidad Técnica de Calidad (UTEC) de la UEx es la encargada de gestionar el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la UEx de forma que remite aquellas quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas a los responsables de los Centros o Servicios afectados y comprueba, transcurrido cierto tiempo, que hayan sido atendidas.

Anualmente, se realizan informes de seguimiento del Buzón. Los resultados de la evaluación del funcionamiento del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones se pueden consultar en la siguiente dirección:

<https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/idades/utec/funciones/buzon>.

Próximamente, se aprobará el Informe del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones correspondiente al curso 2018/19 y podrán conocerse, de forma pública, todos los datos relativos a este tema, por Centros y Servicios de nuestra Universidad.

En consecuencia, las posibles quejas, sugerencias y/o felicitaciones generadas durante el curso académico, se registran por la UTEC y se remiten a nuestro Centro, en caso de que se produzcan, y pasado un tiempo, se comprueba si han sido atendidas. Estos datos se analizan, igualmente, por la UTEC, posteriormente, al aprobar los Informes anuales del Buzón que agrupan, a efectos estadísticos, toda la información relativa a estos temas.

Por otra parte, como puede comprobarse, disponemos en la página web del Centro del enlace al referido Buzón, de forma bien visible:

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho>

### 2.8.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** En todo caso, motivado por la oportunidad de mejora que se nos propone, se informará a todos los grupos de interés, en las Jornadas y sesiones relativas a poner en valor la política de calidad, acerca de la existencia de este instrumento y de su utilidad.

De esta forma todos los colectivos serán informados de que existe esta herramienta que permite, dejar constancia, por escrito, de quejas, sugerencias y felicitaciones. Al quedar documentada la cuestión y no tener, en su caso, un mero carácter oral, se hará hincapié en que ello permite un mejor tratamiento del asunto, así como conocer su naturaleza y estado de resolución, de forma más fiable y controlable.

### Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Decano y RSAIC

### Fecha prevista de resolución

A comienzo de los cursos académicos: Jornadas de Acogida, integración de los nuevos representantes de alumnos en la Junta de Facultad, sesiones de CCTs, CAC, Juntas de Facultad

## 2.9. Oportunidad de Mejora 9 (OM9)

|            |  |
|------------|--|
| <b>OM9</b> | <i>Se sugiere homogeneizar la información que facilita la web del Centro respecto a los profesores. La situación actual es que en algunos casos se facilita mucha más información que en otros, y además, de algunos de ellos se facilita su CV, pero de otros no.</i> |
|------------|--|

### 2.9.1. Análisis de la/s causa/s

La información publicada sobre el CV de los profesores depende, exclusivamente, de cada uno de ellos. Cada profesor accede mediante su IDUEX y PinWeb a sus datos personales y los edita, según su criterio

Si bien es cierto que por parte del equipo directivo se ha propuesto al profesorado homogeneizar la información que facilita la web del Centro sobre sus CV, especialmente con motivo de los procesos de renovación de las Acreditaciones de nuestros Títulos, también lo es, que no se ha logrado unificar dicha información, completamente.

### 2.9.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** Se volverá a insistir en la necesidad de que el profesorado complete, de manera uniforme, la siguiente información relativa a su CV: titulación académica, grado académico, categoría profesional, dedicación en la UEx (completa o parcial), área de conocimiento, departamento, antigüedad como docente, experiencia docente reconocida, experiencia investigadora reconocida, estancias en otras universidades y experiencia profesional fuera de la universidad.

Se solicitará a los profesores de la Facultad que actualicen los referidos datos, de acuerdo con una plantilla que se les proporcionará, a estos efectos. No obstante, se posibilitará a los profesores que deseen suministrar una información más detallada de su CV un *link*, o un apartado de la plantilla, para que el usuario que esté interesado pueda acceder a dicha información opcional, más detallada.

De este modo se conseguiría la uniformidad que se nos ha propuesto como oportunidad de mejora, sin perder la posibilidad de ofrecer una mayor información cuando el profesor así lo estime conveniente.

### Responsable/s ejecución y/o seguimiento

Decano y RSAIC



**PLAN DE ACCIONES DE MEJORA. INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL  
SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE DERECHO  
(14/11/19)**



**Fecha prevista de resolución**

Antes de finalizar el presente curso académico 2019-20.

## 2.10. Oportunidad de Mejora 10 (OM10)

|             |   |
|-------------|---|
| <i>OM10</i> | <i>La información sobre el PAS que aparece en la web del Centro, se limita a ofrecer un listado de personas con esta categoría profesional, pero no se informa de por ejemplo de su email, teléfono, horario de atención, servicio al que está asignado, etc. Se sugiere revisar el apartado "PAS" e "Instalaciones" que se encuentran en el bloque del "Centro" de la página web del Centro.</i> |
|-------------|---|

### 2.10.1. Análisis de la/s causa/s

El listado de personas integrantes del PAS de la Facultad que aparece en la página web del Centro se gestiona directamente por el Servicio de Informática de la Universidad, por lo que el Centro no puede modificar esa información.

No obstante, por parte del Centro, sí se ha recogido en el apartado "Instalaciones" todos los datos del PAS que presta servicio en las distintas unidades administrativas, referidos en la oportunidad de mejora; concretamente: email, teléfono, horario de atención, servicio al que está asignado, categoría profesional, funciones y horarios. Incluso se recoge información relativa al personal encargado y horarios de los servicios gestionados por personal externo al Centro como son: reprografía y cafetería. Toda esta información puede consultarse en el apartado "Instalaciones":

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/centro/instalaciones>

También se encuentra publicado el horario pormenorizado de atención al público de la Secretaría Administrativa del Centro. Como puede verse en:

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/secretaria/atencion-al-publico>

Luego, entendemos que la información referente al PAS que puede ser gestionada por el Centro es suficiente y adecuada.

### 2.10.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** No obstante, como consecuencia de la oportunidad de mejora propuesta, el Decano ha solicitado a través del Buzón de Atención al Usuario Informático, que se conecte cada persona integrante del PAS, recogida en el listado correspondiente de este colectivo, con el servicio en el que está integrado. Información ésta última que, como hemos precisado, se contiene en el apartado "Instalaciones", editable por la Facultad. Creemos que de esta forma se salvaría la objeción manifestada por el Equipo auditor y formalmente ocurriría lo mismo que cuando "se hace clic" sobre el nombre de los Profesores, que al hacerlo, se obtiene la información académica de cada uno de ellos.

La solicitud formulada al Servicio de Informática de la UEx, la hemos reenviado y reiterado al Vicerrectorado de Transformación Digital de la UEx, en los términos que se

nos ha requerido por aquel Servicio, dado que al ser una modificación que afectaría a todos los Centros de la UEx, tendría que ser este Vicerrectorado el que diera el visto bueno a la misma.

Finalmente, el Vicerrector de Transformación Digital nos ha dado una alternativa distinta, aunque parecida a la propuesta por el Centro, proporcionando la información del PAS en el sentido manifestado en la oportunidad de mejora. Conforme a ella, cuando se haga clic en el *link* referido al PAS, en vez de conducir a un mero listado de nombres, lo hará al PAS que presta servicio en las distintas unidades administrativas del Centro.

**Responsable/s ejecución y/o seguimiento**

Decano y Vicerrectorado de Transformación Digital de la UEx

**Fecha prevista de resolución**

Antes del inicio del segundo semestre del curso académico 2019-20.

## 2.11. Oportunidad de Mejora 11 (OM11)

|             |  |
|-------------|--|
| <b>OM11</b> | <p><i>Se han detectado diversos errores en la documentación de soporte del SAIC:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Los nombres del Vicedecano de Movilidad y Prácticas externas, así como el Administrador del Centro, son diferentes en la web y en el Manual de Calidad.</i></li><li>• <i>El organigrama de la estructura de calidad que aparece en la web (diagrama 3D con bloques) y en el Manual de Calidad son diferentes.</i></li><li>• <i>El código dado al Procedimiento de suspensión de las enseñanzas, no coincide en el Manual de Calidad (PR/ES001) y en la web de la UEX (PR/CL001).</i></li><li>• <i>En la web de la UEX aparece un procedimiento PR/CL400 de Acreditación de títulos de la UEX, que no aparece recogido en el listado del Manual de Calidad del Centro.</i></li><li>• <i>El documento que aparece sobre Certificación AUDIT en la web es confuso, pues además de carecer de número de edición o código (siendo un documento del SAIC), afirma que “Con fecha 25 de octubre de 2010 la ANECA expidió el certificado que acredita que el Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Facultad de Derecho se ajusta a las directrices del programa AUDIT, certificado que tiene vigencia hasta el 25 de octubre de 2013”, pero esa certificación otorgada por ANECA se refiere solo al certificado de diseño del SAIC, que además no tiene periodo de caducidad (Por acuerdo del Consejo de Dirección de ANECA, <a href="http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Fase-de-diseno-de-los-SGIC">http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Fase-de-diseno-de-los-SGIC</a>).</i></li><li>• <i>El Procedimiento de control de documentación y registros, PR/SO008 FD, debe actualizarse en la enumeración de los requisitos del nuevo Modelo AUDIT, anexo I, página 11 (falta lo relativo al mantenimiento y actualización del SAIC).</i></li><li>• <i>En el Manual de Calidad de la FD debe actualizarse el acrónimo del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. En ocasiones se hace referencia al SAIC y en otras al SGIC.</i></li><li>• <i>Las funciones de la CGCC en la web de la FD y en el Manual de Calidad no son totalmente coincidentes.</i></li></ul> |
|-------------|--|

### 2.11.1. Análisis de la/s causa/s

**Primera:** El primer error surge de la necesidad de mantener actualizado permanentemente el Manual de Calidad y de la falta de operatividad que representa que necesariamente su modificación deba ser aprobado por acuerdo de Junta de Facultad. Su última revisión, por acuerdo de Junta de Facultad, se llevó a cabo en Noviembre de 2018, y el cambio del

Vicedecano y Administrador, se ha producido en fechas recientes (septiembre y abril, del presente año, respectivamente).

**Segunda:** El segundo error señalado se debe también a la falta de operatividad en la actualización del Manual de Calidad antes referida. Se optó por incluir en la web del Centro la nueva estructura de Aseguramiento Interno de Calidad de la UEx, derivada de los cambios aprobados en Consejo de Gobierno de la UEx, el pasado 18 de julio de 2019 y dada la premura de tiempo, dejar la actualización del Manual de Calidad, por acuerdo de Junta de Facultad, para principios del presente curso académico.

**Tercera:** Por lo que se refiere al tercer error, efectivamente, se trata de una errata que será solventada en la inminente revisión del Manual de Calidad.

**Cuarta:** Por lo que se refiere al cuarto error, efectivamente, se trata de una errata que será solventada en la inminente revisión del Manual de Calidad.

**Quinta:** En relación al quinto error, el documento que aparecía en la web sobre la certificación AUDIT transcribía el certificado que, en su momento, se nos remitió por ANECA que recogía, literalmente, la fecha de emisión y de validez referidas y que el equipo Auditor tuvo ocasión de constatar. Es cierto que, con motivo de la oportunidad de mejora propuesta hemos comprobado que existe un Informe de evaluación del diseño del SGIC que no hace alusión alguna a plazo de validez, pero, insistimos, el certificado emitido en su día, sí lo hacía.

**Sexta:** Por lo que se refiere al sexto error. Efectivamente, dado que el Procedimiento se revisó en junio de 2018 y, en aquel momento, aún no se había implantado el nuevo Modelo del Programa AUDIT, lo que se ha hecho en junio de 2019, ello supuso que en aquel momento aún estuviéramos dentro del plazo de adaptación o moratoria de un año.

**Séptima:** Por lo que se refiere al séptimo error. Dado que el Manual se revisó en noviembre de 2018 y, en aquel momento, aún no se había implantado el nuevo Modelo del Programa AUDIT, lo que se ha hecho en junio de 2019, ello supuso que en aquel momento aún estuviéramos dentro del plazo de adaptación o moratoria de un año y quizás por eso se deslizó, en alguna ocasión, la errata referida.

**Octava:** Por último, en lo que se refiere al octavo error, se debe a que se optó por incluir en la web del Centro las nuevas funciones de las Comisiones de Calidad derivadas de los cambios aprobados en Consejo de Gobierno de la UEx, el pasado 18 de julio de 2019 (Normativa que regula la organización y el funcionamiento de las Comisiones de Calidad de Titulación), dejando, dada la premura de tiempo, la actualización del Manual de Calidad, por acuerdo de Junta de Facultad, para principios del presente curso académico

### 2.11.2. Acción/es a desarrollar

**Acción 1.** Por lo que se refiere al primer error, se revisará próximamente el Manual de Calidad para subsanar esas discrepancias.

En todo caso, se modificará el Manual de Calidad en el sentido de autorizar actualizaciones automáticas en el mismo, sin necesidad de que tenga que ser mediante acuerdo de Junta de Facultad, cuando la actualización del mismo derive de cambios de normativas, estructura de calidad, modificación de procesos y procedimientos de la UEx, de obligado cumplimiento; así como de cambios de personas que ostenten los distintos cargos unipersonales o colegiados.

En consecuencia, en los casos referidos, la actualización del Manual de Calidad se producirá de forma automática, a instancia del Decano, y de lo que deberá informar en las inmediatas sesiones posteriores que se celebren de la Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro y de Junta de Facultad.

**Acción 2.** Por lo que se refiere al segundo error, se subsanará mediante la implantación de la acción anteriormente referida.

**Acción 3.** Por lo que se refiere al tercer error, se subsanará en la inminente revisión del Manual de Calidad. En todo caso su contenido definitivo dependerá de lo que, finalmente, se apruebe por parte de los órganos correspondientes de la UEx, pues ya hemos puesto de manifiesto, el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia está inmerso en la revisión y adaptación de todos los Procesos y Procedimientos del SAIC de la UEx.

**Acción 4.** Por lo que se refiere al cuarto error, se subsanará en la inminente revisión del Manual de Calidad. En todo caso su contenido definitivo dependerá de lo que, finalmente, se apruebe por parte de los órganos correspondientes de la UEx, pues ya hemos puesto de manifiesto, el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia está inmerso en la revisión y adaptación de todos los Procesos y Procedimientos del SAIC de la UEx.

**Acción 5.** Por lo que se refiere al quinto error, se ha sustituido, en la web del Centro, el documento anterior que hacía referencia al certificado que, en su día, remitió ANECA, por el documento actual que recoge el Informe de evaluación del diseño del SGIC que no hace alusión a plazo de validez alguno.

Este documento y el resto relacionados con los procesos de Acreditaciones y Auditorías Externas/Internas, se recogen en un apartado en la web del Centro, dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad que se denomina “Certificaciones ANECA”, que como ya hemos indicado en la acción a desarrollar vinculada a la oportunidad de mejora número 4, servirá para facilitar la mayor difusión de la información relativa a los resultados de los referidos procesos entre los diferentes grupos de interés.

En el mismo se recogen los datos relativos a los PROGRAMAS ACREDITA y AUDIT, así como a las AUDITORÍAS INTERNAS, publicándose también los Planes de mejora que se elaboren, como consecuencia de cualquiera de estos procesos de acreditaciones y/o auditorías externas e internas. Puede consultarse esta nueva y completa información en:

<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/sgic/certificacion-aneca>

**Acción 6.** Se revisará el Procedimiento para actualizarlo al nuevo Modelo del Programa AUDIT, ya en vigor, desde junio de 2019. Concretamente, se recogerá la referencia al nuevo criterio núm.8 referido a “cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC”.

**Acción 7.** Se revisará el Manual de Calidad para actualizarlo al nuevo Modelo del Programa AUDIT, en concreto por lo que se refiere al acrónimo que éste recoge: Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

**Acción 8.** Se revisará el Manual de Calidad para actualizarlo y recoger las nuevas funciones de las Comisiones de Calidad derivadas de los cambios aprobados en Consejo de Gobierno de la UEx, el pasado 18 de julio de 2019 (Normativa que regula la organización y el funcionamiento de las Comisiones de Calidad de Titulación).

#### **Responsable/s ejecución y/o seguimiento**

Decano y RSAIC

#### **Fecha prevista de resolución**

Algunas ya resueltas, y las restantes, antes de iniciarse el segundo semestre del curso académico 2019-20.

### **3. Alegaciones a la relación de personas entrevistadas**

En la página 12 aparecen, en la relación de asistentes, D<sup>ª</sup>. Mercedes Sabido, D. Jesús Modesto Tapia Masa y D. Calixto Merino, quienes, sin embargo, no acudieron a las reuniones correspondientes. El día de la visita, las dos primeras personas nos comunicaron la imposibilidad de asistir, por encontrarse enferma la primera y hospitalizado el segundo. Por lo que se refiere al 3<sup>º</sup>, tal y como aparece en el folio 13, ya había excusado su asistencia, por encontrarse de baja médica.

Por tanto, deben aparecer todos en la lista de excusados.

4. Cronograma de las acciones de mejoras.

| CRONOGRAMA PLAN DE ACCIONES DE MEJORAS. Facultad de Derecho Uex. Auditoría Externa de fecha 16/10/2019 |          |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|--|----------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|------------|
|  |          | Ejecutada | nov-18 | dic-18 | ene-19 | feb-19 | mar-19 | abr-19 | may-19 | jun-19 | jul-19 | ago-19 | sept-19 | Cursos ss. |
| nc1  | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 2 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 3 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM1  | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM2  | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 2 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 3 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM3  | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM4  | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM5  | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM6  | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM7  | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 2 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 3 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM8  | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM9  | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM10   | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
| OM11   | acción 1 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 2 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 3 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 4 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 5 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 6 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 7 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |
|  | acción 8 |           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |            |

  

|   |   |  |
|---|---|--|
| <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:red; border:1px solid black;"></span> Periodo de ejecución | <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:blue; border:1px solid black;"></span> Seguimiento | <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:black; border:1px solid black;"></span> Acción plenamente ejecutada |
|---|---|--|