P23 – MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SGIC

OBJETO

Definir el marco para llevar a cabo el mantenimiento y actualización del SGIC de la Universidad de Cantabria, mediante la realización de auditorías internas con el fin verificar el grado de implantación del SGIC en los Centros, el análisis de los informes externos de evaluación y la modificación de los procedimientos del SGIC.

ALCANCE

Todos los procedimientos que componen el Manual General de Procedimientos del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la UC (MGP-SGIC).
Todos los Centros y titulaciones de la Universidad de Cantabria.

RESPONSABLES

Vicerrectorado competente en materia de Calidad
Vicerrectorado competente en materia de Ordenación Académica
Área de Calidad
Centros de la UC
Servicios centrales de la UC

REFERENCIAS

Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES.
Programa AUDIT INTERNACIONAL
Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
RD 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Con objeto de asegurar la calidad de los estudios universitarios, los títulos universitarios oficiales y los Centros universitarios deberán someterse a procedimientos de evaluación, tanto externos como internos, de acuerdo con los Criterios y Directrices de Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (European Standards and Guidelines for Quality Assurance of Higher Education, ESG). Como consecuencia de estos procesos de evaluación, se podrá llevar a cabo la revisión y mejora de los procedimientos que integran el SGIC de la Universidad.

P23-1 AUDITORÍAS INTERNAS

Las auditorías tienen por objeto verificar, en base a comprobaciones muestrales, que se cumplen los procedimientos establecidos en el MGP-SGIC, en el marco de los criterios y directrices que define el Programa AUDIT INTERNACIONAL.

El alcance de las auditorías puede ser:

- Total → la totalidad de los procedimientos del MGP-SGIC. Se realizarán en cada centro, al menos, una vez cada tres años.
- Parcial → uno o varios procedimientos del MGP-SGIC. Se realizarán cuando proceda.

Equipo de auditores

Podrán ser auditores internos en la UC los Técnicos de Organización y Calidad de la Universidad, los Vicedecanos/Subdirectores de Centro con competencias en materia de Calidad, los Presidentes/as de las Comisiones de Calidad y los profesores miembros de una Comisión de Calidad. Los auditores internos recibirán el curso de Auditor Interno de ANECA o equivalente, a menos que acrediten experiencia suficiente en esta materia. También podrán ser auditores internos de la UC cualquier otra persona que haya recibido la formación necesaria o acredite experiencia suficiente, en los cuatro años anteriores a la realización de la auditoría.

Los equipos de auditores serán nombrados por el Vicerrector competente en materia de Calidad, y estarán formados por un mínimo de dos personas, pudiendo contar con auditores observadores en proceso de aprendizaje. Se nombrará Auditor Jefe a aquel que tenga mayor experiencia contrastada.

- Auditor jefe:
    - Lidera el correcto desarrollo de la auditoría.
    - Acuerda con los auditados la fecha de la auditoría, con un tiempo razonable.
    - Se responsabiliza de lo que ocurra durante el desarrollo de la auditoría, y del cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega de informes.
    - Comunica a los miembros del equipo todos los detalles de la logística, objetivos de la auditoría y métodos.
    - Asigna tareas a los miembros del equipo auditor.
- Auditor:
    - Debe mantenerse objetivo e imparcial durante todo el proceso.
    - Recopila las evidencias suficientes para determinar los resultados de la auditoría.
    - Documenta los resultados individuales de la auditoría.
    - Colabora en la redacción del informe de auditoría.
- Auditor observador:
    - Es un auditor en proceso de aprendizaje.
    - No interviene directamente en las entrevistas.
    - En todo lo demás, asume el mismo rol que el auditor.

En el ejercicio de sus funciones, los auditores internos no podrán auditar su propio trabajo, mantendrán una posición de independencia, actuando con total objetividad, y se guiarán de acuerdo a las normas de actuación contempladas en el Anexo P23-1-1 del MGP-SGIC.

Programa de auditorías

El Vicerrectorado competente en materia de Calidad acordará, en el último trimestre del año, el programa de auditorías a desarrollar durante el año siguiente. Este programa de auditorías será comunicado a la Comisión de Calidad de la UC en la primera reunión del año que se celebre, y a los Centros afectados.

El programa de auditorías se ajustará al modelo descrito en el Anexo P23-1-2 del MGP-SGIC.

Preparación de la auditoría

Una vez constituido el equipo auditor, se preparará el Plan de Auditoría, que deberá contener, al menos, los siguientes aspectos:

1. Objeto de la auditoría.
2. Equipo auditor.
3. Alcance de la auditoría.
4. Solicitud de la documentación necesaria. Esta deberá ser remitida al Auditor jefe en el plazo de 15 días hábiles.
5. Fechas y lugar de realización de la auditoría.
6. Cualquier otro requisito necesario.

Una vez definido el Plan de Auditoría, será remitido al Centro auditado y se abrirá un plazo de 5 días hábiles para realizar las alegaciones oportunas. Transcurrido este plazo o resueltas las alegaciones, el Plan de Auditoría se dará por aprobado.

En la fase de preparación de la auditoría se llevará a cabo el análisis de la documentación aplicable (normas, procedimientos, informes de auditorías previas, informes externos de evaluación, actas de reunión, etc.).

El Plan de Auditoría se ajustará al modelo descrito en el Anexo P23-1-3 del MGP-SGIC. Este Plan se hará público en la página web del Área de Calidad.

Desarrollo de la auditoría

La auditoría se realizará en las fechas y lugares acordados de antemano con el Centro a auditar, y constarán de las siguientes fases:

1. Reunión inicial: En la que se presentará el equipo auditor, se definirá la forma de actuación, los canales de comunicación, los medios que precise el equipo auditor y la agenda de la auditoría.
2. Realización de la auditoría: En la que se realizarán las entrevistas definidas en la agenda y se obtendrán evidencias por medio de informes, documentos u observación directa.
3. Reunión final: En la que se comunicarán las conclusiones iniciales a los auditados.

La Agenda de la auditoría se ajustará al modelo descrito en el Anexo P23-1-4 del MGP-SGIC. Esta Agenda se hará pública en la página web del Área de Calidad, omitiendo los datos personales de los entrevistados.

Informe de auditoría

En el plazo máximo de 15 días hábiles desde la realización de la auditoría se redactará el informe provisional con los resultados de la auditoría, que será remitido al Área de Calidad de la UC, quien lo revisará y enviará al Centro. El informe será elaborado por el equipo auditor y firmado por todos sus miembros y contendrá el resumen global por cada una de las directrices del Programa AUDIT INTERNACIONAL que se hayan evaluado, el detalle de las No conformidades, si las hubiera, las oportunidades de mejora detectadas, fortalezas encontradas y relación de personas entrevistadas.

El Informe de auditoría se ajustará al modelo descrito en el Anexo P23-1-5 del MGP-SGIC. El Informe de auditoría quedará en custodia del Área de Calidad, y se proporcionará a los equipos auditores que vayan a realizar auditorías, tanto internas como externas.

En caso de disconformidad con los resultados manifestados en dicho informe, el Centro auditado podrá presentar, en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción, las alegaciones que consideren oportunas. Las alegaciones se presentarán por escrito y se dirigirán al Área de Calidad, que resolverá en el plazo de 15 días hábiles. El Informe de alegaciones se ajustará al modelo descrito en el Anexo P23-1-6 del MGP-SGIC.

Transcurrido el plazo de 15 días hábiles sin que se hubiesen presentado alegaciones, o si con anterioridad se manifieste que no se presentarán, el informe será definitivo.

Seguimiento

Si del informe de auditoría se desprendiese la necesidad de elaborar un plan de mejoras, éste deberá ser realizado por el Centro auditado y remitido al Área de Calidad en el plazo de un mes desde que el informe sea definitivo, o desde la resolución de las alegaciones, si las hubiera. El plan de mejoras será de obligado cumplimiento cuando concurran en el Informe de auditoría no conformidades u oportunidades de mejora.

El plan de mejoras deberá ser aprobado por la Comisión de Calidad de Centro o por el Responsable del Servicio/Unidad, si les afectase de algún modo, antes de ser remitido al Área de Calidad.

El Decano/Director de Centro o el Jefe del Servicio/Unidad, serán responsables del seguimiento y ejecución del plan de mejoras aprobado.

El plan de mejoras se ajustará al modelo descrito en el Anexo P23-1-7 del MGP-SGIC.

Resultado de las auditorías internas y externas

El Presidente de la Comisión de Calidad de la UC informará a los miembros de dicha Comisión, en la primera reunión del año que se celebre, del resultado de las auditorías internas y externas que se hayan llevado a cabo durante el año anterior, de modo que todos sus integrantes sean conocedores del estado de implantación del SGIC en los diferentes Centros de la institución.

Así mismo, el Decano/Director del Centro auditado informará, en Junta de Centro y en las distintas Comisiones de Calidad del Centro, tanto del proceso de auditorías en los que participe, como del resultado de las mismas. Desde el Centro se informará, además, a los empleadores y egresados participantes en la auditoría.

Los informes de auditoría, tanto internas como externas, serán analizados por las Comisiones de Calidad correspondientes y tenidos en cuenta en los planes de mejora que, cada curso académico, son elaborados y aprobados junto con los Informes Finales del SGIC.

P23-2 ANÁLISIS DE LOS INFORMES EXTERNOS DE EVALUACIÓN

Informe de Verificación

El proceso de verificación de planes de estudio culmina con la remisión, por parte de la ANECA, de un informe definitivo de verificación de la calidad que será favorable o desfavorable, pudiendo incorporar aspectos relevantes sobre los que la universidad deberá llevar a cabo un seguimiento.

Los informes de verificación emitidos por ANECA son analizados por el Área de Calidad y por las Comisiones de Calidad y tenidos en cuenta en los planes de mejora que, cada curso académico, se aprueban, junto al correspondiente Informe Final del SGIC.

Los informes de verificación estarán públicamente disponibles en la página web oficial del Título.

Informe de Seguimiento

El Programa MONITOR de ANECA tiene por objeto el seguimiento del proyecto académico contenido en el plan de estudios de todos los títulos oficiales que se impartan en centros no acreditados institucionalmente, los títulos nuevos verificados y los que hayan obtenido la renovación de la acreditación.

El vicerrectorado competente en materia de Calidad, o el vicerrectorado competente en materia de doctorado, junto con el Área de Calidad, coordinarán, con los Centros afectados, la elaboración del informe de seguimiento, en los términos que establezca el Programa MONITOR. El informe será remitido a la ANECA para su valoración, de acuerdo al protocolo que establezca.

En el caso de que se detecten incumplimientos graves de los compromisos adquiridos en la memoria de verificación, la ANECA elevará notificación de estos hechos a los órganos de gobierno del centro y de la universidad y lo pondrá en conocimiento de la Comunidad Autónoma, para que se actúe adoptándose las medidas que se consideren oportunas a efectos de salvaguardar los intereses de los estudiantes.

Los informes de seguimiento emitidos por ANECA son analizados por el Área de Calidad y por las Comisiones de Calidad y tenidos en cuenta en los planes de mejora que, cada curso académico, se aprueban, junto al correspondiente Informe Final del SGIC.

Los informes de seguimiento estarán públicamente disponibles en la página web oficial del Título.

Informe de Renovación de la Acreditación

Los centros universitarios que no estén acreditados institucionalmente deberán renovar la acreditación de sus títulos oficiales de acuerdo a lo establecido en el RD 822/2021 y al procedimiento que determine la comunidad autónoma. Las titulaciones de Grado de 240 créditos deben someterse al proceso de renovación de la acreditación antes de seis años, los Grados de 300 créditos y los Grados de 360 créditos antes de ocho años. Los títulos de Doctorado y Máster deben pasar por este proceso cada seis años.

Una vez finalizado el proceso de renovación de la acreditación de un título, ANECA emitirá un informe que refiera la renovación de la acreditación en términos de favorable, favorable con un plan de mejoras o no favorable. Los informes se acompañarán además de una valoración descriptiva del estado de la titulación, pudiendo contener recomendaciones y áreas de mejora.

El vicerrectorado competente en Ordenación Académica velará por el cumplimiento de las obligaciones y plazos adquiridos por la Universidad en las propuestas del plan de mejoras, si las hubiera, y establecerá el calendario para la modificación de las memorias de verificación de aquellas titulaciones que en su plan de mejoras contemplen este compromiso.

Los informes de renovación de la acreditación emitidos por ANECA son analizados por las Comisiones de Calidad y tenidos en cuenta en los planes de mejora que cada curso académico aprueba la titulación junto al correspondiente Informe Final del SGIC.

Los informes de renovación de la acreditación estarán públicamente disponibles en la página web oficial del Título.

Informe de Auditoría Externa

Como paso previo para acreditar institucionalmente los Centros de la Universidad de Cantabria, éstos deben someterse a una auditoría de certificación de la implantación del SGIC, de acuerdo al Modelo AUDIT INTERNACIONAL de ANECA.

Una vez realizada la auditoría, se remite a la Universidad el Informe de auditoría, que reflejará las no conformidades, oportunidades de mejora, puntos fuertes, recomendaciones y observaciones que el equipo auditor haya identificado durante la revisión de la documentación del SGIC o las entrevistas que lleven a cabo. Estos informes son analizados por el Área de Calidad y la Comisión de Calidad del Centro auditado, a fin de identificar áreas de mejora, que serán tenidas en cuenta en la elaboración de los planes de mejora que procedan.

P23-3 REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

Las revisiones y modificaciones del SGIC de la UC que se lleven a cabo como consecuencia de las necesidades de mejora que se pongan de manifiesto tras la implementación del propio sistema y de sus procedimientos asociados, corresponden

a la Comisión de Calidad de la Universidad de Cantabria, como comisión delegada del Consejo de Gobierno en materia de Calidad.

El Área de Calidad de la Universidad de Cantabria lleva a cabo el análisis, no solo de los resultados obtenidos tras la ejecución de un procedimiento, sino también el análisis técnico de su desarrollo, con el fin de testar su funcionalidad y eficacia. Todos los procedimientos cuentan además con un sistema de retroalimentación por el cual, cualquiera de los agentes implicados en un procedimiento, pueden dirigirse al Área de Calidad con sugerencias o comentarios sobre su desarrollo.

A la vista de todos estos resultados, el Área de Calidad puede plantear la modificación de un procedimiento o parte del mismo, presentando un planteamiento alternativo que es analizado en primera instancia por el vicerrectorado competente en materia de Calidad. Tras la revisión por parte del vicerrectorado, ésta propuesta es elevada a la Comisión de Calidad de la Universidad de Cantabria para su debate y aprobación.

Las revisiones y modificaciones que se incorporan al MGP-SGIC quedan recogidas en el índice de versiones, junto con el número de versión y la fecha de última modificación. De las versiones anteriores de los procedimientos se mantiene copia en custodia, bajo la responsabilidad del Área de Calidad.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	FORMA DE PARTICIPACIÓN
Vicerrectorado competente en materia de Calidad	Acuerda el Programa de auditorías. Nombra al Equipos auditor.
Área de Calidad	Coordina la recepción de los Informes de auditoría y los planes de mejora.
Equipo auditor	Llevan a cabo la auditoría interna y elaboran el Informe de auditoría.
Centros	Son objeto de las auditorías.
Comisión de Calidad de Centro/Responsable del Servicio/Unidad	Aprueban el plan de mejoras.
Decano/Director/Jefe del Servicio/Unidad	Son responsables del seguimiento y ejecución del plan de mejoras.

REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO	REGISTROS	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
P23-1-1	Código ético del auditor interno	Área de Calidad	6 años
P23-1-2	Programa de auditorías	Vicerrectorado competente en materia de Calidad	6 años
P23-1-3	Plan de auditoría	Área de Calidad	6 años
P23-1-4	Agenda de la auditoría	Área de Calidad	6 años
P23-1-5	Informe de auditoría	Área de Calidad	Indefinido
P23-1-6	Informe de alegaciones	Área de Calidad	Indefinido
P23-1-7	Plan de mejoras	Área de Calidad	Indefinido
P23-2	Informe de Verificación	Servicio de Gestión Académica	Indefinido
P23-2	Informe de Seguimiento	Servicio de Gestión Académica	Indefinido
P23-2	Informe de renovación de la acreditación	Servicio de Gestión Académica	Indefinido
P23-2	Informe de auditoría externa	Área de Calidad	Indefinido

PROCEDIMIENTO	REGISTROS	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
P23-3	Actas de la Comisión de Calidad de la Universidad de Cantabria.	Área de Calidad	Indefinido

INFORMACIÓN PÚBLICA

ELEMENTO DEL SGIC	FORMA DE INFORMAR
Programa de auditorías	Página web del Área de Calidad.
Plan de la auditoría	Página web del Área de Calidad.
Agenda de la auditoría	Página web del Área de Calidad.
Informe de verificación	Página web oficial de la titulación.
Informe de seguimiento	Página web oficial de la titulación.
Informe de renovación de la acreditación	Página web oficial de la titulación.
Actas de la Comisión de Calidad de la UC	Página web del Área de Calidad

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: INDICADORES

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	PERIODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE
IND-P23-1a	Número de auditorías realizadas	Anual	Área de Calidad
IND-P23-1b	Porcentaje de No Conformidades Mayores respecto del total de no conformidades en una auditoría interna.	Anual	Centro
IND-P23-2a	Porcentaje de No Conformidades Mayores respecto del total de no conformidades en una auditoría externa.	Anual	Centro
IND-P23-2b	Porcentaje de Centros con certificado de implantación del SGIC sobre el total.	Anual	Área de Calidad
IND-P23-2c	Porcentaje de Centros acreditados institucionalmente sobre el total.	Anual	Área de Calidad

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	MODIFICACIONES REALIZADAS
V02	01/10/2021	▪ Informar en la primera reunión de la Comisión de Calidad de la UC del año del resultado de las auditorías internas y externas celebradas el año anterior. ▪ Informar en la Junta de Centro de las auditorías que se lleven a cabo y del resultado de las mismas. ▪ Publicación en la página web del Área de Calidad del Plan y la Agenda de las auditorías, como evidencias de su realización.
V03	22/06/2023	▪ Adaptación del procedimiento a las directrices del RD 822/2021 y RD 640/2021. ▪ Unificar el procedimiento de auditorías internas con el de revisión de los informes externos de evaluación y la revisión de los procedimientos del SGIC. ▪ Revisión del MGP-SGIC para adaptarlo a la estructura del modelo AUDIT INTERNACIONAL. ▪ Revisión de indicadores del procedimiento.