



## Informe de auditoría

<b>Tipo de visita:</b>	Mantenimiento 1
<b>Informe para:</b>	Escuela de Ingenierías Marina, Náutica y Radioelectrónica
<b>Referencia LRQA:</b>	SGI6018249 / 5896688
<b>Fechas de la auditoría:</b>	20-Mayo-2024 - 21-Mayo-2024
<b>Fecha del informe:</b>	22-Mayo-2024
<b>Dirección del cliente:</b>	CASEM. Polígono Rio San Pedro, s/n, Puerto Real, Cádiz 11510, Spain
<b>Criterio de auditoría:</b>	ISO 9001:2015
<b>Equipo auditor:</b>	Belen Parra
<b>Oficina LRQA:</b>	SGI Spain

# Contenidos

	Página
01. Informe ejecutivo	3
02. Hallazgos de la auditoría	4
03. Resumen de la auditoría	6
04. Detalles de la próxima visita	13
05. Listado de Asistentes a Reuniones	14
06. Consideraciones al Informe	15
07. Información Adicional	17
08. Apéndice	18

## Anexos:

SGI6018249\_APP\_Programa ciclo 2023-2025.docx

**Este informe fue presentado a y aceptado por:**

**Nombre:** Emilio Rodriguez

**Cargo:** Coordinador de grado de Ingneria Radioelectrónica. Responsable de calidad

## 01. Informe ejecutivo

### Objetivo genérico de la visita:

Esta ha sido una visita de Mantenimiento 1, llevada a cabo de acuerdo a objetivos previamente notificados al cliente. Los objetivos de la siguiente visita, incluyendo cualquier objetivo específico (tema, enfoque) se confirman en el plan de auditoría que se adjunta en este informe.

### Resultado de la auditoría:

Esta visita se realiza para comprobar el cumplimiento del sistema de gestión de Escuela de Ingenierías Marina, Naútica y Radioelectrónica de acuerdo a ISO 9001:2015 según lo definido en la documentación de planificación de la auditoría. El resultado de la auditoría está registrado abajo.

El Sistema de Gestión de Calidad de Escuela de Ingenierías Marina, Naútica y Radioelectrónica ( EIMANAR) ha sido auditado en la visita de MANTENIMIENTO y se ha encontrado alineado a los requerimientos de la norma de referencia ISO 9001.2015, por lo que se recomienda\* el MANTENIMIENTO del certificado que actualmente posee la organización.

\*Pendiente de revisión técnica por parte del LRQA

NOTA: Después de haber realizado la auditoria PARCIALMENTE con técnicas de comunicación en remoto MEDIANTE TEAMS ( el primer dia) , se confirma que esta ha sido eficaz y por lo tanto se da validez a los resultados de la misma

### Mejora continua:

- La organización ha implantado una nueva versión de funciones y responsabilidades para describir con detalle los perfiles de competencia del personal en base a formación, educación, experiencia y habilidades, además se ha creado una carpeta confidencial para el archivo de las titulaciones del personal.

### Áreas para la atención de la Alta Dirección:

- Si se desea mantener la certificación con la actividad de IMPARTICIÓN tanto de Títulos como de Máster , debe sistematizarse el procedimiento y los registros a mantener por parte del personal docente, en caso contrario se tendría que cambiar el alcance a GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TÍTULOS.

## 02. Hallazgos de la auditoría

Cuando el requisito del esquema difiera de la definición de la norma mencionada abajo, tendrá preferencia la definición del esquema.

### No-conformidad Mayor:

La ausencia de, o el fallo en la implantación y mantenimiento de uno o más elementos del sistema de gestión, o una situación que podría, en base a evidencias objetivas, despertar importantes dudas sobre la gestión para lograr: la política, objetivos o compromisos públicos de la organización, cumplimiento con los requisitos reglamentarios aplicables, conformidad con los requisitos del cliente aplicables, conformidad con los criterios de auditoría correspondientes

### No-conformidad Menor:

Un hallazgo indicativo de una debilidad en el sistema implantado y mantenido, que no ha impactado de forma significativa en la capacidad del sistema de gestión o puesto en riesgo el sistema, pero al que se necesita prestar atención para asegurar la futura capacidad del sistema.

Número de referencia	5896688_MCOBPB01	Criterio de auditoría (cláusula)	ISO 9001:2015 ( 8.5.1 )
Grado	Menor	Fecha de emisión	21-Mayo-2024
Estado	Nueva	Proceso / Aspecto	Procesos de impartición
Sede(s)	CASEM. Polígono Río San Pedro, s/n,Puerto Real,ES		
Declaración de No Conformidad	Durante la auditoria al control de los procesos de impartición de clases teóricas y prácticas para los Títulos de Grado y Máster, se han encontrado evidencias citadas a continuación de que el proceso no está controlado con total eficacia.		
Requisito	<p><b>Producción y provisión del servicio</b></p> <p>Control de la producción y de la provisión del servicio La organización debe implementar la producción y <b>provisión del servicio bajo condiciones controladas</b>. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar; b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios; d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos; h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p>		
Evidencia	1.- <u>Control de asistencia a clases prácticas</u> en el 20% de las asignaturas que indican como método de evaluación la asistencia clases prácticas no se está dejando registro en el aula virtual.		

<b>Evidencia</b>	<p>2.- <u>Control de asistencia a clases teóricas.</u> En el 20% de las asignaturas que indican como método de evaluación la asistencia a clase no se está dejando registro en el aula virtual.</p> <p>3.- <u>Presentación a exámenes.</u> En el 20% de las asignaturas que indican como método de evaluación la realización de un exámenes no se está dejando registro/control del personal que se presenta o no se presenta.</p> <p>4.- <u>Cursos homologados.</u> El 10% de los procedimientos que sirven de soporte documental para el control de la impartición, no se encuentran actualizados pe Revisar que el SGC-PC04 en rev. 1.1</p> <p>5.- <u>Indicadores de eficacia de procesos docentes.</u> El 20% de los indicadores/objetivos existentes asociados al colectivo que implica al profesorado/coordinadores no han sido considerados este curso académico.</p>
<b>Corrección, acción correctiva y plazos propuestos</b>	<p>PAC</p> <p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la implicación del personal docente en cumplimentar los formatos del aula virtual, pe:</li> <li>1.- Control de asistencia a clases prácticas</li> <li>2.- Control de asistencia a clases teóricas.</li> <li>3.- Presentación a exámenes.</li> </ul> <p>- Actualizar los procedimientos que sirven de soporte documental para el control de la impartición, se encuentran actualizados</p> <p>- Recuperar y medir los indicadores/objetivos asociados al colectivo que implica al profesorado/coordinadores.</p> <p>Plazo: 6 meses</p> <p>Responsable: Calidad</p>
<b>Corrección</b>	
<b>Análisis de la causa raíz</b>	
<b>Acción correctiva</b>	
<b>LRQA ha revisado y verificado la implantación de las acciones tomadas.</b>	<b>Fecha de cierre</b>

## 03. Resumen de la auditoría

Auditoría de:	Procesos de Gestión	Auditor:	Belén Parra (LA). Primer dia 20.05.24. Remoto
Auditado(s):	Emilio Rodriguez. Coordinador de grado de Ingineria Radioelectrónica. Responsable de calidad Carlos Baeza. Asesor externo		

### Evidencia Objetiva, Controles de Proceso revisados y Comentarios:

- Cambios en la organización. No ha habido cambios en la estructura de la organización. A nivel académico se ha incrementado el número de alumnos y EINMANAR sigue siendo una Escuela de referencia tanto a nivel de postgrado como de exámenes . Se ha autorizado al Centro, por parte de la Universidad de Cádiz para la realización de nuevos titulaciones para el nuevo curso académico 2024/25.
- Contexto. DAFO de fecha 20.02.2024. Aparece una nueva fortaleza relacionada con que el 100% de las plazas ofertadas han sido cubiertas y una nueva oportunidad relacionada con la acreditación de la Escuela por parte de Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía (ACCUA) (Junta de Andalucía).
- Partes Interesadas. Identificación de necesidades y expectativas de fecha 20.02.24 . Actualizado sin cambios.
- Gestión de riesgos y oportunidades. Evaluación de la eficacia de las acciones del curso académico 2022/23 . Muestreado: R8: Tasa de abandono mejorable. Revisado plan de acción y re-evaluación del riesgo. Permanece con categoría 3. Tabla de Gestión de riesgos y oportunidades curso académico 2023/24. Revisada evolución de oportunidades de años anteriores y las que permanecen vivas en el curso actual. **Comentario: Si la acción no ha conseguido bajar el nivel del riesgo esta no es eficaz y la acción debería cambiarse o complementarse.**
- Política. Política de calidad de fecha 22 de abril de 2022. Publicación en web.
- Objetivos . Seguimiento de objetivos curso 2022/23. Nuevos objetivos establecidos para el curso académico 2023/24 :\_Objetivo 1: Aumentar anualmente un 2% el grado de satisfacción de alumnos y Máster superior a Valores del año académico 2023/24 Planes: acciones, responsables y plazo. Objetivo 3 : Mejorar las tasas de rendimiento del alumnado y reducir la duración medida de los estudios de grado a 5,5 en un plazo de 4 años . Planes: acciones, responsables y plazo.Comprobado el seguimiento del Plan de Acción vigente hasta 2026.
- Comentario: Si bien el Objetivo 2: Aumentar anualmente el grado de satisfacción de alumnos con las actividades de orientación académica y laboral superior a Valores del año académico anterior no ha sido conseguido, ni se ha analizado ni ha sido planteado para el año 2023/24.**
- Mejora continua. 1.- Obtención de la acreditación ACCUA
- Desempeño de procesos. A.- Seguimiento de medida cuatrimestral tabla excel. Curso 2022/2023 y 2023/24. Resultados frente a valores de referencias . Muestreados pe: 1.- Grados y Máster: Número de quejas relacionadas con la impartición y promoción 2.- Máster y grados: Tasa de éxito .3.- Cursos Homologados: %alumnos matriculados y %alumnos asisten a clase 4.- Examen del Instituto Ceutí % alegaciones aceptadas y % alegaciones recibidas B.- Seguimiento de los indicadores establecidos por curso académico en la UCA. Muestreado el curso 2022/23 1.- Grado de satisfacción del alumno con el título. 2.-Grado de satisfacción del PDI ( Personal Docente e Investigador) con el título 3.- Grado de satisfacción del PTGAS ( personal técnico gestión y administración de servicio) con el título.
- Reclamaciones. Quejas y Sugerencias. Herramienta BAU 1.- Grados Reclamación de fecha 20 de enero de 2023. Revisada contestación al alumno. 2.- Máster: Reclamación de fecha 14 de febrero de 2023. Revisada contestación al alumno 3.- Cursos Homologados: No ha habido 4.- Instituto Ceutí. respuesta dada el 16.05.2023.
- Satisfacción de alumnos. 1.- Instituto Ceutí. Revisado carta de 20 de mayo de 2024 relacionada con las dos

convocatorias de exámenes del año 2023. 2.- Cursos homologados: - Alumnos y profesor Nieves Endrina . Comienzo curso 2022/23. Fecha 14 al 17 Febrero de 2023.

Valoración 5.00. Fecha 11 a 14 diciembre 2023 ( Año académico 2023/24) valoración 5.0 . 3.- Máster Valoración global: 2.83 4.- Grados. Muestreado pe Náutica. Curso académico 2022/23. Valoración global Titulación 2.6

- . No conformidades. Acciones correctivas Tabla excel 2023/2024. Muestreadas:10--15 Año 2024.
- . Auditorias Internas Plan de auditoria de fecha 02.05.2024 e Informe de auditoria de fecha 02.05.2024: Alcance: Global a toda la organización
- . Revisión del sistema por la dirección Informe de revisión del sistema por la dirección de fecha 06.05.2024

#### **- . Comentarios y oportunidades de mejora:**

- Indicadores .1.- Se recomienda aglutinar un cuadro de mandos GLOBAL que vincule Procesos con los indicadores asociados.

2.- Recuperar los indicadores asociados al colectivo que implica al profesorado/coordinadores. **VER NC Menor**

#### **- . Seguimiento de comentarios pendientes de la auditoria anterior.**

-Reclamaciones del Instituto Ceutí. Se recomienda no realizar una respuesta estándar al reclamante sino intentar tratar de personalizar la solución. **CERRADA**

-Uso del logo. No se está utilizando el logo actualizado del LRQA. **ABIERTO**. Aparece en la política de calidad.

- Instituto Ceutí. Formato de encuesta para usuarios de los exámenes. Pendiente de obtener aprobación para su uso por parte del Instituto Ceutí. **ABIERTO**.

### **Evaluación y conclusiones:**

En la muestra tomada se ha comprobado que el (los) proceso(s) es (son) conforme(s).

---

<b>Auditoría de:</b>	Procesos transversales	<b>Auditor:</b>	Belén Parra (LA). Primer dia 20.05.24. Remoto
<b>Auditado(s):</b>	Emilio Rodriguez. Coordinador de grado de Ingeneria Radioelectrónica. Responsable de calidad Antonio Salmerón. Secretario Académico		

### Evidencia Objetiva, Controles de Proceso revisados y Comentarios:

- Se han revisado la siguiente información documentada:
  - Compras Gestión del aprovisionamiento de los laboratorios a través del CAU de la UCA. Revisada plataforma CAU. Muestreados pedidos compras ultimo año: PEDRO QUERO . Compra de estolas para la graduación del alumnado. Revisado presupuesto de fecha 09.05.2023 Contrato menor Resto compras Material de oficina sin incidencia directa en la prestación del servicio.
  - Evaluación de proveedores. Listado de proveedores homologados de fecha ejercicio año 2024. Criterios: Calidad del producto y precio. Muestreados: KONSBERG. Valoración 4 **Ver comentario año 2023**.
  - Comunicación criterios . **Comentario: Está pendiente de incluir en los mails de solicitud de presupuestos que los proveedores están sujetos a evaluación de su desempeño anual en base a calidad y precio**
  - Identificación de necesidades formativas. La UCA ofrece con carácter anual Plan de Formación para el personal docente e Investigador año 2024. Incentivo de valoración de méritos en base a los cursos realizados y al Personal Técnico Gestión Administración y Servicios. Revisado "Plan formativo continuo" Bismarck Jigenia Coordinador del Máster **Comentario 1: Aún no ha formalizado la formación reglada relacionada con ISO 9001 para el nuevo responsable de Calidad Emilio Rodríguez. Comentario 2: Concienciar al personal docente la importancia de dejar registrado su histórico de formaciones.**
  - Competencia del personal. Documento: Funciones, responsabilidades y capacitación de fecha 01/05/2024. Muestreado: Coordinador de título ( de grado y de Máster). Profesor Vinculación permanente cotejado con Coordinador en funciones Emilio Rodríguez Titulación Doctor de Ciencias Sociales y Jurídicas y con el profesor Rubén Rodríguez Oficial de Máquinas de segunda de la Marina Mercante expedido fecha 04 enero de 2007.
  - Seguimiento de temas pendientes de la auditoria anterior:
  - Perfiles de competencia. Se debería explicitar mas claramente los requisitos de formación, educación, experiencia y habilidades alineados con los requisitos de la UCA ( profesores, responsable de taller/laboratorio).
- CERRADO**
- Evaluación de proveedores. Se recomienda incluir en el listado de proveedores a KONSBERG ( mantenedor del simulador), COPISTERA SAN RAFAEL ( Instituto Ceuti) y proveedores de mantenimiento fungible para los laboratorios además del Centro de compras de la UCA **ABIERTO ( queda pendiente los dos últimos )** .

### Evaluación y conclusiones:

En la muestra tomada se ha comprobado que el (los) proceso(s) es (son) conforme(s).

<b>Auditoría de:</b>	Seguimiento de temas pendientes de la auditoria anterior	<b>Auditor:</b>	Belen Parra (LA). Primer dia 20.05.24. Remoto
<b>Auditado(s):</b>	Carlos Baeza. Asesor externo		

### Evidencia Objetiva, Controles de Proceso revisados y Comentarios:

- Cursos Homologados
  - No se conserva el acuerdo de colaboración o documento similar que vincule los requisitos de FUECA. **CERRADO**. Visto 28.03.2023.
  - Revisar que el SGC-PC04 en rev. 1.1 se encuentra actualizado a las sistemáticas de trabajo.
  - Perfiles de competencia Se debería explicitar mas claramente los requisitos de formación, educación, experiencia y habilidades alineados con los requisitos de la UCA ( profesores, responsable de taller/laboratorio) . **CERRADO**.
  - Mantenimiento Simuladores Se recuerda la importancia de dejar registro del año en el que se han realizado las acciones de mantenimiento preventivo en la Ficha del equipo. **CERRADO**
  - Mantenimiento General . En cada laboratorio existen métodos de control/registros poco unificados. **CERRADO**
  - Control de Grados. La memoria de grado publicada en la web indica fecha de modificación del año 2013 mientras que la versión vigente es del año 2017. **ABIERTO**
  - Control de Grados. Se debería mejorar el método de control de alumnos no presentados a examen. **ABIERTO**
- Ver NC menor**
- Control del proceso de impartición Máster y grados Se recomienda el uso de métodos de control de la asistencia a prácticas/ laboratorios. **ABIERTO . ver NC menor**
  - Cursos homologados. Revisar que el SGC-PC04 en rev. 1.1 se encuentra actualizado a las sistemáticas de trabajo. **ABIERTO ver NC menor**
  - Exámenes Instituto ceutí. -. A pesar de que el Tribunal tenga experiencia previa, es recomendable levantar acta de la reunión realizada (Formato 2). **CERRADO**

### Evaluación y conclusiones:

En la muestra tomada se ha comprobado que el (los) proceso(s) no es (son) conforme(s) y se notificó una no conformidad.

<b>Auditoría de:</b>	Operaciones: Control del proceso. Realización exámenes para Instituto Ceutí	<b>Auditor:</b>	Belén Parra (LA) Segundo dia 21.05.24 Presencial
<b>Auditado(s):</b>	Antonio Salmerón. Secretario Académico		

### **Evidencia Objetiva, Controles de Proceso revisados y Comentarios:**

*Prestación del servicio de "Realización de los exámenes teóricos para la obtención de los títulos que habilitan para el gobierno de embarcaciones de recreo expedidos por la Ciudad Autónoma de Ceuta"*

- Requerimiento del cliente. Presupuesto anual enviado al Instituto Ceutí de Deportes en fecha 07 febrero de 2024. Convenio de colaboración entre UCA y el Instituto Ceutí de Deportes de fecha 02 abril de 2024 . Firmado por ambas partes.
- Requerimientos del usuario. Muestreada Primera Convocatoria: Pagina web del Instituto Ceuti de Deportes. Establecimiento de las bases en el BOCCE número 6384 de fecha 20 Febrero de 2024. Muestreados: Requerimientos Capitán de Yate y Requerimientos patrón de Yate
- Ejecución del convenio. Revisado procedimiento en edición 18.11.2023 . Muestreados: Formato 1 Notificación de los miembros constituyentes del tribunal y suplentes de fecha 9 mayo de 2024. Formato 2 de Reunión informativa a los miembros del Tribunal de fecha 09.05.2024. Horario de exámenes aulas del Campus Universitario Ceuta Mayo de 2024. Llamador y horarios contrastada con la hoja de control muestreado "Patrón de Yate" Dia 10.05.2024. Formato 3 Entrega de exámenes de fecha 11.05.2024 Formato 4. Acta de entrega de materiales. Revisados materiales citados pe: Sello, sobres.... Formato 5 Entrega de exámenes a Vocal responsable Aula de fecha 11 mayo de 2024. Formato 6 .Hoja de control de las pruebas realizadas fecha 10 mayo de 2024 . Formato 7 Certificado de asistencia a examen. Formato 8. Horarios. Formato 9 Acta de Entrega de documentación del aula de fecha 11.05.2024.

Expedientes elegidos al azar: 5094 Salvador Bentolila Alfon . Examen teórico Patrón de Yate. Modulo genérico y Módulo de Navegación Acta de las calificaciones provisionales de los exámenes teóricos de Patrón de Yate celebrados en Ceuta 15.05.2024. Resultado NO APTO

Certificado de examen correspondiente de la segunda convocatoria del año 2023: Número de orden 5090. Apto/ NO APTO

- Control de alegaciones. Primera convocatoria: Una unica alegación 1/2024 ( Convocatoria de mayo) .
- Requerimiento de competencias de los miembros del tribunal. Establecido en bases en el BOCCE Martes 20 de Febrero de 2024. Evidencia de las competencias de pe: Presidente del Tribunal. Comprobado titulación profesional José Ignacio Alcaide "Licenciado en náutica y transporte marítimo", Secretaria: Eugenia Teijeiro y Vocal: Rubén Rodríguez Oficial de Máquinas de segunda de la Marina Mercante expedido fecha 04 enero de 2007.

### **Evaluación y conclusiones:**

En la muestra tomada se ha comprobado que el (los) proceso(s) es (son) conforme(s).

<b>Auditoría de:</b>	Control del proceso. Impartición de Máster	<b>Auditor:</b>	Belén Parra (LA) Segundo dia 21.05.24 Presencial
<b>Auditado(s):</b>	Emilio Rodriguez. Coordinador de grado de Ingneria Radioelectrónica. Responsable de calidad		

### Evidencia Objetiva, Controles de Proceso revisados y Comentarios:

- Prestación del Servicio de impartición de Máster en transporte marítimo.
- Se ha muestreado la especialidad de Marina.
- Diseño. Auditado en visitas precedentes. Datos de partida: Impreso de solicitud para la verificación de títulos oficiales presentado en fecha 29 enero de 2016. Memoria de verificación de la nueva Titulación en el año 2016 desde esta fecha hasta la actualidad no ha habido modificación de la titulación. Informe final de evaluación de la solicitud para la verificación de un Titulo Oficial de fecha 16 Junio de 2016. Autorización publicada en BOE en fecha 1 de febrero de 2019. Sin cambios.
- Control de modificaciones. Renovación de la validación y métodos de control por parte de la ACCUA Agencia para la Calidad Científica y Universitaria de Andalucía ( anteriormente DEVA): Comprobado la web Junta de Andalucía donde aparece el informe verificación inicial y el seguimiento anual así como la renovación de la acreditación del Máster Universitario de fecha 30.06.2020.
- Planificación anual. Curso académico 2023/24. Web de EINMANAR. Guía docente . Plan anual: Listado de asignaturas y contenidos .Revisadas Asignatura módulo común pe: Administración marítima . 3 créditos . Asignaturas específicas de cada una de las tres especialidades. Muestreado marina ( pe: Mantenimiento y proyectos. 3 créditos) . Revisado en cada asignatura la descripción de los contenidos, el método de evaluación y las competencias a adquirir por parte del alumno.
- Asignación de profesorado. Los departamentos proponen los profesores a impartir las diferentes asignaturas . Muestreado. Módulo específico Mantenimiento y proyectos profesor asignado Fátima Calderay y Módulo común asignatura Administración marítima profesor asignado Juan Carlos Lacave. Herramienta GOA: Programación docente : profesorado, Ficha 1B. **Comentario: El listado de profesores que aparece publicado en la web no se corresponde con los profesores asignados en el curso académico 2023/24.**
- Marco legal. No prestan docencia a menores. **Comentario: Asegurar la no obligatoriedad de solicitar al personal docente del Certificado de penales y delitos sexuales.**
- Establecimiento de horas lectivas y horarios. Coordinado desde EINMANAR y consensuado con el departamento. Revisado en web EINMANAR. Revisado Segundo cuatrimestre. Semana 21 Muestreado martes 21.05.24. Asignatura Ingles Técnico. Aula B.01.26.
- Impartición. Visitada el aula Aula B.01.26. Profesora Araceli Losey Materia: inglés Técnico
- Control de aistencia. Comprobado con la Profesora Araceli Losey su registro en el Campus Virtual de los asistentes. Pe: Yosra Adrou y Juan Diego Blazquez.
- Alumnos matriculados Muestreada asignatura inglés Técnico . Revisado Grupo 01. Asignatura de inglés técnico. Pe: Yosra Adrou y Juan Diego Blazquez.
- Sistema de evaluación : Asistencia clases prácticas y teóricas 10%.
- Requisitos de los alumnos. Matriculación alumnos convocatoria 2023/2024 Alumnos 80. Listado de censo 2023/24. Pe: Yosra Adrou y Juan Diego Blazquez.
- Trabajo fin de Master. Evaluación y expedición del título Web de EINMANAR. Listas de temáticas, Convocatorias, Listado definitivo, Convocatorias e Impresos de solicitud. Muestreado: Guillermo Soto Pinilla. Defendido diciembre de 2023. Trabajo Fin de Máster . Informe de evaluación del trabajo fin de grado Resumen de

calificaciones de la comisión evaluadora. Expediente académico. Expedición del título, solicitud 08.02.2024. **Ver NC menor relacionada con los comentarios abiertos de auditorías anteriores.**

### **Evaluación y conclusiones:**

En la muestra tomada se ha comprobado que el (los) proceso(s) no es (son) conforme(s) y se notificó una no conformidad.

---

## 04. Detalles de la próxima visita

<b>Norma(s) / Esquema(s)</b>	ISO 9001:2015	<b>Tipo de visita</b>	Ultima visita de mantenimiento		
<b>Días de auditoría</b>	1.50 DIA	<b>Fecha prevista</b>	January, 2025		
<b>Equipo</b>	Belén Parra (LA)				
Sede		Días de auditoría	Modalidad de auditoría	Tiempo en remoto	Códigos de actividad
CASEM. Polígono Rio San Pedro, s/n,Puerto Real,ES		1.50 DIA	Mixta	0.75 DIA	EA37,EA38,EA39,009001

## 05. Listado de Asistentes a Reuniones

Nombre	Función	Asistentes Reunión de Inicio	Asistentes Reunión de Cierre
Vanesa Durán	Directora de EINMANAR	Y	N
Emilio Rodriguez	Responsable de calidad	Y	Y
Antonio Salmerón	Secretario Académico	Y	Y
Carlos Baeza	Asesor externo	Y	N

## 06. Consideraciones al Informe

Pregunta	Confirmación	Comentario del auditor
En relación a los requisitos de LRMS03-04-07 Use of ICT for Auditing Purposes - Risks & Opportunities. ¿Dispone la organización de los recursos para acceder y presentar información, imágenes o vídeos de las localizaciones relevantes para llevar a cabo una auditoría remota eficaz?	Si	Teams
Por favor confirmar en los comentarios las herramientas ICT acordadas para las futuras auditorias o para ser usadas durante la presente auditoría, por ejemplo, TEAMS, SKYPE, LRQA REMOTE, WECHAT, Otros...	Si	Teams
Si la auditoria es una Fase 1 o una Ultima Visita de Mantenimiento (Planificación de la visita de Renovación de la Certificación) , ¿El tiempo de auditoría en remoto asignado al siguiente ciclo de certificación será superior al 50% del tiempo total de auditoría?	NA	No aplicable ya que no es una auditoría de Ultima Visita de Mantenimiento o Fase 1.
Por favor, confirmar si los controles legales y reglamentarios fueron eficaces.	Si	No comentarios
Confirmación de que el sistema de gestión es conforme a los requisitos de la norma y es capaz de alcanzar los objetivos de la organización y de las partes interesadas de forma eficaz.	Si	No comentarios
¿ Ha habido alguna desviación respecto al Plan de Auditoría original o algún aspecto significativo que haya impactado en el Programa de Auditoría?	Si	estaba previsto realizar la auditoria en enero pero la organización solicitó un aplazamiento justificado
¿ Ha habido algún cambio significativo, desde la última visita de auditoría, que haya afectado a la idoneidad del : ámbito de certificación, el sistema de gestión, número de empleados efectivo , en relación a las actividades/productos /servicios de la organización?	No	No comentarios

Pregunta	Confirmación	Comentario del auditor
¿ Se han identificado hallazgos pendientes de resolver entre el cliente y el equipo auditor?	No	No comentarios
¿ La organización está controlando efectivamente el uso de las marcas (logos) de certificación, de los documentos asociados y no es engañosa en sus declaraciones de certificación vía telemática?	No	Ver comentarios añadidos en el informe
¿ Los objetivos de la auditoría fueron cubiertos durante la visita?	Si	No comentarios
En el caso de una auditoría SST, ¿Los responsables relevantes en materia de SST han sido involucrados en la auditoria y sus datos incluidos en el listado de asistentes a reuniones?	NA	No es una auditoría de SST.
En el caso que la organización trabaje en Turno de Noche, ¿Pueden ser auditados todos los procesos de forma eficaz durante el horario normal de Oficina?	N/A	No se realizó ninguna actividad de turno de noche.
En el caso de una auditoría SST y que se lleven a cabo actividades en el Turno de Noche, confirmar que la auditoria al Turno de Noche ha sido planificada.	A: No es una auditoría de SST	No comentarios
Si para las actividades auditadas en remoto se utilizaron ICTs , ¿fueron éstas efectivas y permitieron cumplir los objetivos de la auditoría?	Si	No comentarios
Los procesos operacionales,¿ se auditaron de forma remota y utilizando técnicas de video en directo? En caso afirmativo, por favor confirmar si en la tabla del proceso correspondiente se incluyó un comentario confirmando la eficacia de la auditoría realizada.	NA	No se auditaron procesos operativos utilizando TIC.

## 07. Información Adicional

### LRQA Observación

Notificación al cliente de una oportunidad de mejora en las prácticas actuales observadas, o un aspecto positivo observado que merece una mención especial. Los requisitos de la(s) Norma(s) se cumplen, no es obligatorio un seguimiento por parte del cliente o de LRQA. Se registrará en la tabla del proceso aplicable al área auditada y se resaltará en el resumen ejecutivo cuando sea relevante.

### Confidencialidad

El contenido de este informe, junto con cualquier nota tomada durante la visita, serán tratados en la más estricta confidencialidad y no se distribuirán a ninguna tercera parte sin expreso consentimiento escrito por parte del cliente, excepto si son requeridos por las entidades de acreditación.

### Muestreo

El proceso de auditoría se basa en tomar una muestra de las actividades desarrolladas por el negocio. No es un muestreo estadístico, pero se basa en ejemplos representativos. Por tanto, como no se pueden muestrear todas las actividades del negocio de forma exhaustiva, si no se detectan hallazgos adversos en un proceso en concreto, no significa necesariamente que no existan esos hallazgos adversos, y si se detectan hallazgos adversos, no significa que sean los únicos.

### Entidad Legal

La entidad legal acreditada y la oficina de LRQA que ha realizado el servicio de auditoría en este informe aparece referenciada en el contrato aplicable a este servicio.

### Objetivos generales de la auditoría y responsabilidades del equipo auditor

Los objetivos generales de la auditoría y las responsabilidades del equipo auditor se incluyen en las Notas de Información al Cliente - 'Proceso de Auditoría' disponibles en nuestra página web [www.lrqa.com](http://www.lrqa.com). Cualquier objetivo específico para la próxima visita se registrará en el informe de la visita anterior y será contemplado a través del plan de auditoría para esa visita. La norma de auditoría y las funciones del equipo auditor están definidos en la confirmación de la visita de auditoría enviada al cliente. Además, en la página web están disponibles las "Notas de Información a Cliente" para los distintos tipos de visita.

### Criterio de Auditoría

El criterio de auditoría se constituye de la norma de referencia aplicable a la auditoría y de la documentación y procesos relativos al sistema de gestión del cliente.

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant LRQA entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract. LRQA retains ownership of this report.

## 08. Apéndice

## 1. Programa Auditoría ciclo 2023-2026

Tipo de visita	RC	1SV	FV					
Fecha prevista	ene-23	ene-24	ene-25					
Fecha de inicio	30-01-23	29-01-24						
Fecha de finalización	01-02-23	30-01-24						
Días de auditoría	2,5 MD	1,5 MD	1,5 MD					
Días de auditoria presencial	1,5	0,75	0,75					
Día de auditoria en remoto	1	0,75	0,75					
Proceso / aspecto	<i>S = Sí completado</i>	<i>X = propuesto</i>						
Reunión de apertura	X	X	X					
Reunión de cierre	X	X	X					
<b>PROCESOS DE GESTIÓN Y LIDERAZGO</b>								
Contexto y partes interesadas. Gestión del cambio	X	X	X					
Gestión de riesgos y oportunidades	X	X	X					
Liderazgo. Política y estrategia	X	X	X					
Objetivos	X	X	X					
Desempeño de procesos: Indicadores	X	X	X					
Satisfacción del cliente	X	X	X					
No conformidades, reclamaciones, Acciones Correctivas	X	X	X					
Auditorias internas	X	X	X					
Revisión del Sistema por la Dirección	X	X	X					
Uso del logo	X	X	X					
<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>								
<b>Prestación del servicio</b> GRADOS: Diseño y Desarrollo/ Planificación Docente / Realización y Evaluación de la Docencia/ Impartición de Grado.	X		X					
<b>Prestación del servicio</b> MASTER: Diseño y Desarrollo/ Planificación Docente / Realización y Evaluación de la Docencia/ Impartición de Grado.	X	X						
<b>Prestación del servicio :</b> Procesos de Realización y evaluación de Títulos Deportivos.	X	X						
<b>Prestación del servicio:</b> Impartición de Cursos Homologados por la Dirección General de la Marina Mercante (STCW).	X			X				
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>								
Gestión de RR.HH	X	X						

Control de la información documentada	<i>X</i>	<i>X</i>						
Infraestructura/Instalaciones/mantenimiento equipos de laboratorios	<i>X</i>		<i>X</i>					
<b>PROCESOS TRANSVERSALES</b>								
Compras, recepción y evaluación de proveedores	<i>X</i>	<i>X</i>						
Matriculación ( proceso externo)	<i>X</i>		<i>X</i>					

## 2. Plan de Auditoría Primer Mantenimiento del certificado 2024

<b>Tipo de auditoría</b> <b>Mantenimiento del certificado</b> <b>Modalidad: Híbrida</b>	<b>Criterios de auditoría:</b> - Procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente - Normas: ISO 9001.2015	
<b>MODALIDAD: HIBRIDA ( Remoto+ Presencial)</b>		
<b>Equipo auditor</b> Belén Parra (LA)	<b>Fechas de la auditoría</b> <b>29 y 30 Enero de 2024</b>	<b>Fecha de emisión</b> <b>01.02.2023</b> <b>REV 1: 12.01.24</b>
<b>Alcance de la auditoría:</b> 1.- Proceso de impartición de los Títulos Oficiales de Grado en: Ingeniería Marina (Marine Engineering) Ingeniería Náutica y Transporte Marítimo (Nautical Engineering and Maritime Transport). Ingeniería Radioelectrónica (Radio Electronic Engineering) 2.- Impartición de Cursos homologados por la Dirección General de la Marina Mercante (STCW): Formación, evaluación de competencias, titulación, refrendo y revalidación en el ámbito de las profesiones marítimas. Formación conducente a la expedición de certificados de especialidad marítima 3.- Realización de los exámenes teóricos para la obtención de los títulos que habilitan para el gobierno de embarcaciones de recreo expedidos por la Ciudad Autónoma de Ceuta. 4.- Máster en Transporte Marítimo: Especialidad de Marina; Especialidad de Náutica y Especialidad de Radioelectrónica		
<b>Objetivo de auditoría:</b> Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma aplicados al sistema, su mantenimiento, eficacia y mejora continua.		

Día 1) Primer día  
Fecha: 29 ENERO de 2024  
Auditora: Belén Parra (LA)  
MODALIDAD: REMOTO

9:00	Reunión de apertura con la dirección al objeto de explicar el ámbito de la visita, la metodología de la auditoría, el método de informe, y para comentar la organización de la empresa (aproximadamente 10 minutos). El Auditor Jefe acordará un tiempo para comentar con la alta dirección la política y objetivos del sistema de gestión.
<Belen Parra > (Auditor Jefe)	
Guía(s): Emilio Rodriguez. Responsable de Calidad	
9.30	Discusión sobre los temas pendientes de visitas anteriores.
09:45	<p><b><u>REUNIÓN CON LA ALTA DIRECCIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo y compromiso para el sistema(s) de gestión</li> <li>✓ Planificación de cambios</li> <li>✓ Estrategia, política y objetivos</li> <li>✓ Revisión por la dirección.</li> </ul>
11:00	<p><b><u>REUNIÓN CON LA DIRECCIÓN DE CALIDAD</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contexto: Aspectos internos y externos estratégicos.</li> <li>✓ Necesidades y expectativas de los grupos de interés</li> <li>✓ Riesgos y oportunidades. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>✓ Acciones para abordar objetivos</li> <li>✓ Auditorías internas</li> <li>✓ Desempeño de procesos. Indicadores.</li> <li>✓ Control de la Información documentada. Mapa de procesos</li> <li>✓ Quejas. Reclamaciones. Felicitaciones o sugerencias</li> <li>✓ Satisfacción de cliente y de alumno</li> <li>✓ Requisitos Legales. Cumplimiento legal</li> <li>✓ No conformidades/Acciones correctivas</li> <li>✓ Uso del logo.</li> </ul>
13:00	Gestión de la información documentada
13:30	Compras. Recepción y evaluación de proveedores
14:30	Redacción parcial del informe
15:00	Cierre día

Día 2) Segundo día

Fecha: 30 ENERO de 2024

Auditora: Belén Parra (LA)

MODALIDAD: ON SITE

9:00	Reunión de apertura para organizar la jornada
<Belen Parra > (Auditor Jefe)	

Guía(s): ): Emilio Rodriguez. Responsable de Calidad

9:15	<b>Prestación del servicio MÁSTER</b> Diseño y Desarrollo de contenido y método didáctico. Planificación Impartición Selección del profesorado Evaluación y emisión de diplomas acreditativos
11:00	<b>Prestación del servicio :</b> Procesos de Realización y evaluación de Títulos Deportivos.
13:30	Formación y Competencia del personal Docente y de soporte
14:30	Redacción del informe
15:00	Cierre presentación del informe

### 3. Plan de Auditoría Segundo Mantenimiento del certificado 2025

<b>Tipo de auditoría</b> <b>Mantenimiento del certificado</b> <b>Modalidad: Híbrida</b>	<b>Criterios de auditoría:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollada por el cliente</b></li> <li>- <b>Normas: ISO 9001.2015</b></li> </ul>	
MODALIDAD: HIBRIDA ( Remoto+ Presencial)		
<b>Equipo auditor</b>	<b>Fechas de la auditoría</b>	<b>Fecha de emisión</b>

Belén Parra (LA)	Enero de 2025	30.01.2024
<b>Alcance de la auditoría:</b>		
<p>1.- Proceso de impartición de los Títulos Oficiales de Grado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniería Marina (Marine Engineering)</li> <li>Ingeniería Náutica y Transporte Marítimo (Nautical Engineering and Maritime Transport).</li> <li>Ingeniería Radioelectrónica (Radio Electronic Engineering)</li> </ul> <p>2.- Impartición de Cursos homologados por la Dirección General de la Marina Mercante (STCW):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación, evaluación de competencias, titulación, refrendo y revalidación en el ámbito de las profesiones marítimas.</li> <li>Formación conducente a la expedición de certificados de especialidad marítima</li> </ul> <p>3.- Realización de los exámenes teóricos para la obtención de los títulos que habilitan para el gobierno de embarcaciones de recreo expedidos por la Ciudad Autónoma de Ceuta.</p> <p>4.- Máster en Transporte Marítimo: Especialidad de Marina; Especialidad de Náutica y Especialidad de Radioelectrónica</p>		

**Objetivo de auditoría:** Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma aplicados al sistema, su mantenimiento, eficacia y mejora continua.

Día 1) Primer día Fecha: ENERO de 2025 Auditora: Belén Parra (LA) MODALIDAD: REMOTO	
9:00	Reunión de apertura con la dirección al objeto de explicar el ámbito de la visita, la metodología de la auditoría, el método de informe, y para comentar la organización de la empresa (aproximadamente 10 minutos). El Auditor Jefe acordará un tiempo para comentar con la alta dirección la política y objetivos del sistema de gestión.
<Belen Parra > (Auditor Jefe)	
Guía(s): Emilio Rodriguez. Responsable de Calidad	
9.30	Discusión sobre los temas pendientes de visitas anteriores.

09:45	<b><u>REUNIÓN CON LA ALTA DIRECCIÓN</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Liderazgo y compromiso para el sistema(s) de gestión</li> <li>✓ Planificación de cambios</li> <li>✓ Estrategia, política y objetivos</li> <li>✓ Revisión por la dirección.</li> </ul>
11:00	<b><u>REUNIÓN CON LA DIRECCIÓN DE CALIDAD</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contexto: Aspectos internos y externos estratégicos.</li> <li>✓ Necesidades y expectativas de los grupos de interés</li> <li>✓ Riesgos y oportunidades. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>✓ Acciones para abordar objetivos</li> <li>✓ Auditorías internas</li> <li>✓ Desempeño de procesos. Indicadores.</li> <li>✓ Control de la Información documentada. Mapa de procesos</li> <li>✓ Quejas. Reclamaciones. Felicitaciones o sugerencias</li> <li>✓ Satisfacción de cliente y de alumno</li> <li>✓ Requisitos Legales. Cumplimiento legal</li> <li>✓ No conformidades/Acciones correctivas</li> <li>✓ Uso del logo.</li> </ul>
13:00	Gestión de la información documentada
13:30	Compras. Recepción y evaluación de proveedores
14:30	Redacción parcial del informe
15:00	Cierre día

Día 2) Segundo día

Fecha: ENERO de 2025

Auditora: Belén Parra (LA)

MODALIDAD: ON SITE

(Día 2) Fecha: **01/2025**

9:00	Reunión de apertura para organizar la jornada
<Belen Parra > (Auditor Jefe)	
Guía(s): ): Emilio Rodriguez. Responsable de Calidad	
09:15	Matriculación ( proceso externo)

10:30	<b>Prestación del servicio GRADOS</b> Diseño y Desarrollo de contenido y método didáctico. Planificación Impartición Selección del profesorado Evaluación y emisión de diplomas acreditativos
12:00	<b>Prestación del servicio :</b> Impartición de Cursos Homologados por la Dirección General de la Marina Mercante (STCW).
13:30	Infraestructura y mantenimiento
14:30	Redacción del informe
15:00	Cierre presentación del informe