



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN


PROGRAMA AUDIT

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA
RIOJA
FACULTAD DE EDUCACIÓN**

Fecha emisión informe: 04/12/2019

V2
(Tras evaluación del PAM)

 AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA.
	Fecha: 04/12/2019

DATOS DEL CENTRO AUDITADO

Universidad	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA
Centro	FACULTAD DE EDUCACIÓN
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en el referido Centro y de los que es responsable.
Fecha de la auditoría	31 de octubre de 2019

TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

Preauditoría		Inicial	X	Seguimiento		Renovación	
---------------------	--	----------------	----------	--------------------	--	-------------------	--

Márquese con una "X" lo que proceda

REPRESENTANTES DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	Sergio Miranda Castañeda
Cargo	Coordinador General de Calidad de la UNIR
Tfno. y correo	sergio.miranda@unir.net

Podrá tratarse del representante legal de la institución, o bien de la persona de contacto declarada en la solicitud

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

Auditor Jefe	Unai Zalba Irigoyen	Institución	U. de Navarra
Auditor	Arturo Alvear González	Institución	U. de Burgos


INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La auditoría se desarrolló sin ninguna incidencia, y de acuerdo a la agenda pactada entre el equipo auditor y el centro auditado.

RESUMEN GLOBAL DE LA AUDITORÍA POR CADA DIRECTRIZ

Esta auditoría se ha realizado de manera muestral. Por este motivo, podrían existir otras no conformidades además de las indicadas en el presente informe.

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	No Conf.	3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	No Conf.
1.1. Mecanismos para la aprobación y actualización periódica de la política y objetivos de calidad		3.1. Sistemas de información para satisfacer las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes	
1.2. Inclusión de aspectos vinculados a valores focales del Centro		3.2. Procedimientos para la toma de decisiones relacionadas con los estudiantes	
1.3. Participación de los grupos de interés		3.3. Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	
1.4. Difusión y conocimiento por los grupos de interés		3.4. Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes	
1.5. Configuración del sistema para su despliegue		3.5. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	No Conf.
2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	No Conf.	4.1. Revisión de la política institucional sobre personal académico	
2.1. Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos		4.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal académico	
2.2. Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales		4.3. Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico	
2.3. Órganos, grupos y procedimientos para la mejora continua de los títulos durante su ciclo de vida		4.4. Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	
2.4. Mecanismos para valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa		4.5. Procesos de toma de decisión en las actividades que afectan directamente al personal académico	
2.5. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		4.6. Mecanismos de refuerzo y mejora en el rol docente e investigador del personal académico	
2.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4.7. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	
OBSERVACIONES: <ul style="list-style-type: none"> Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas 		<ul style="list-style-type: none"> Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices 	

 AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA Fecha: 04/12/2019
---	---

(Sigue)

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
5. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)	No Conf.	7. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades	No Conf.
5.1. Revisión de la política institucional y actuaciones de mejora sobre el PAS		7.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y otras actividades	
5.2. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios		7.2. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de información sobre los títulos	
5.3. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		7.3. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	
5.4. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios		7.4. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	
5.5. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		7.5. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos	
5.6. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios		8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC	No Conf.
6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	No Conf.	8.1. Procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC	
6.1. Mecanismos que evalúen los procesos de toma de decisiones sobre los resultados del SAIC		8.2. Participación de los grupos de interés en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC	
6.2. Participación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados		8.3. Procedimiento para el acceso a la documentación del SAIC y su adecuada descripción del Centro	
6.3. Mecanismos válidos de recogida de información sobre resultados del SAIC	1	8.4. Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	
6.4. Revisión y mejora de los indicadores y de los sistemas de análisis utilizados	2	8.5. Conservación de los registros generados por el SAIC	
6.5. Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados de los procesos del SAIC		8.6. Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas periódicas al SAIC	
6.6. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos		8.7. Evaluación externa periódica del SAIC	

DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Durante el desarrollo de la auditoría se han identificado las siguientes no conformidades:

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	6.3	El índice de respuesta de la encuesta de satisfacción con la asignatura, prevista en el "PA 5-1-1_ Procedimiento para la definición y recogida de la información" es francamente mejorable y desigual. Se ha constatado que se validan encuestas de asignatura a los estudiantes con una muestra poco representativa (10% de índice de respuesta) y de satisfacción con la titulación al profesorado (15% de índice de respuesta).	nc
2	6.4	El "PA-5-1.2 Procedimiento para la Definición, Recogida y Análisis de la Información" prevé que el Coordinador del Título recoja toda la información de la marcha del mismo, los datos de tableau y los que provienen de los informes anuales de los Dptos, etc.. Este análisis se plasma en un informe anual que se estudiará también en la UCT, donde se concretarán <i>posibles medidas</i> correctivas y el correspondiente informe de <i>propuestas de mejora</i> . Se ha constatado que el Coordinador del Título, cuando la situación lo requiere, incorpora propuestas de mejora de menor calado sin esperar a que sean aprobadas en el informe de propuestas de mejora de la UCT. Estas propuestas se incorporan en el "informe de propuestas mejora" como acciones ya realizadas. Esta sistemática de implementación de propuestas de mejora "menores" no está recogida en el PA-5-1.2	nc

- (1) Se mantendrá la misma correlación numérica utilizada en el apartado anterior
- (2) Se contemplan dos categorías de No Conformidades:
- No conformidad Mayor (NCM). Aquella carencia o error en el cumplimiento de los requisitos del SAIC, que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de calidad del Centro o de las enseñanzas que imparte.
 - No conformidad menor (nc). Aquella que por su naturaleza o singularidad, supone una desviación leve de lo establecido en el SAIC, y no se derivan las mismas consecuencias negativas que en el caso de las NCM.

El tratamiento de las NCM, así como de las nc recogidas en el informe final de auditoría, deberá ser documentado en el Plan de Acciones de Mejora (PAM).

Nota aclaratoria:

Es oportuno destacar que, como norma general, el informe de auditoría debe recoger una imagen lo más fiel posible a la situación del SAIC en el Centro auditado, **en la fecha en la cual se produjo la visita del equipo auditor**. En este sentido, y si bien se acepta que puedan haberse llevado a cabo diversas actividades de mejora en fechas posteriores, éstas no necesariamente tienen que ser incorporadas en la segunda versión del informe.

Será en su tercera y definitiva versión, aquella que se elabora por el equipo auditor tras proceder al análisis del PAM (Plan de Acciones de Mejora), donde sí cabe incorporar (capítulo de "Disposición final") valoraciones no solo basadas en compromisos de acciones futuras, sino también en las evidencias de acciones de mejora ya realizadas, a fecha de remisión del referido Plan.

OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES GENERALES AL SAIC *(excluyendo las no conformidades)*

Se audita la implantación del SAIC de la Facultad de Educación de la Universidad Internacional de La Rioja.

Con carácter previo a la visita se han cotejado las evidencias depositadas en un directorio disponible a tal efecto.

Las entrevistas realizadas han tratado de corroborar con los responsables de cada proceso el desarrollo del mismo conforme a lo prescrito en la documentación del SAIC. Además se han realizado entrevistas con profesores, alumnos, empleadores, egresados, personal de administración y servicios y responsables orgánicos de calidad para ratificar el cumplimiento de los procesos en lo que tiene que ver con su rol en la comunidad universitaria.

La primera versión del SAIC fue aprobada en enero de 2009.

En 2013-2014 se llevó a cabo una profunda revisión del sistema que cuajó con la implantación de un nuevo SAIC en el curso 2014-2015. El diseño de este segundo modelo del sistema, ya consolidado y mejorado, recibió la certificación AUDIT en junio de 2016.

Se aprecia por tanto una implantación decidida y progresiva del actual modelo de SGIC que comienza en 2014/2015.

En septiembre de 2018 se realizó la preauditoría de la Fac. de Empresa y Comunicación de la misma universidad y en febrero de 2019 la auditoría del mismo Centro.

Por tanto, la auditoría de los procesos "transversales" a todos los centros ya está realizada hasta el curso 17/18 y se ha comprobado la implantación de los planes de mejora comprometidos.

La Facultad de Educación fue "pre-auditada" en junio de 2019. En línea de continuidad con las anteriores auditorías, este proceso se centró en las cuestiones propias del Centro y de sus Unidades de Calidad de las titulaciones (UCT) y en dos procesos: uno muy relevante para el centro (PO-2-7-1 Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios) y otro especialmente sensible por su tránsito a Docencia (PO-3-3 Procedimiento de evaluación de la calidad docente y de promoción y reconocimiento del personal académico).

En el informe provisional de preauditoría se detectaron 5 no conformidades menores, una mayor y una oportunidad de mejora. Tras las pertinentes alegaciones/subsanaciones, el informe definitivo contempló una no conformidad menor y una oportunidad de mejora.

Esta auditoría amplía el foco a los procesos "transversales" hasta 18/19 y vuelve a incidir especialmente en el proceso Docencia por su reciente implantación y en el proceso de comunicación interna.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES
GENERALES AL SAIC** *(excluyendo las no conformidades)*

El alcance temporal de la auditoría incide en los cursos 14/15, 15/16, 16/17, 17/18 y 18/19.

OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)

OM.1. Parece recomendable incluir sistemáticamente en la composición de la subcomisión delegada de la UNICA un representante del PAS con responsabilidades en el área económica del Centro. Puede jugar un papel relevante en el estudio de la viabilidad económica de los planes de mejora aprobados en las UCTs.

OM.2. El PO-3-3_ "Procedimiento de evaluación de la calidad docente y de promoción y reconocimiento del personal académico" incluye en su diagrama de flujo el proceso Docencia y no hace alusión a los otros mecanismos de promoción y reconocimiento (Política de promoción de las publicaciones de impacto, Ayudas para estancias de investigación, Política de pago de nuevos sexenios, Reconocimientos al profesorado, Descarga de docencia, Incremento de categoría y salario al obtener una acreditación de ANECA). Estos mecanismos aparecen en segundo plano entre el anexo 2 y el anexo 3 del procedimiento.

OM.3. Si bien los principales resultados del SAIC están publicados en la web de cada título, se sugiere recordarlo sistemáticamente a empleadores y egresados ya que lo desconocían.

OM.4. Dado el gran número de indicadores que se ofrecen en TABLEAU, parece conveniente generar un informe de referencia que contenga los indicadores "clave".

OM.5. Con el fin de mejorar el índice de respuesta de la "encuesta de satisfacción de la asignatura" puede resultar útil sistematizar mecanismos de "feed-back" a alumnos que pongan en su conocimiento los resultados y los planes de mejora derivados de esas encuestas.

OM.6. En PE-0-1 sobre la definición de la política y objetivos de calidad se recomienda valorar la inclusión de aspectos como la defensa de la libertad académica, comportamiento ético y la lucha contra el fraude académico.

OM.7. El procedimiento " PO-3-6-Procedimiento de evaluación, formación, promoción y reconocimiento del personal de gestión y administración" detalla los mecanismos de formación y evaluación. De la misma manera, parece conveniente describir con el mismo detalle los de promoción y reconocimiento.

FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC *(en su diseño e/o implementación)*

PUNTOS FUERTES

PF1. Adecuada gestión de la información relativa a indicadores académicos y de satisfacción.

PF2. Gran involucración de las Unidades de Calidad de los títulos (UCT) como eje vertebrador del sistema.

PF3. Compromiso de los coordinadores de los títulos; figura imprescindible en la gestión de calidad del Centro dada la complejidad en la coordinación de profesores, tutores y alumnos en un entorno virtual.

PF4. Gran trabajo del Departamento de Calidad en el seguimiento, coordinación y mejora continua del SGIC, lo que se evidencia en las dos mejoras implantadas en los últimos meses: creación de la Subcomisión delegada de la UNICA e implantación de la tabla de seguimiento de las mejoras aprobadas por las UCTs.

PF5. Elevada satisfacción de los alumnos con el seguimiento individualizado de los tutores cuya labor está perfectamente protocolizada en el SAIC.

**GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS PLANTEADAS
EN EVALUACIONES / AUDITORÍAS ANTERIORES**

- En el informe de preauditoría se constató una "no conformidad menor": *No hay evidencia del informe de alumnos egresados del Máster en Orientación Educativa Familiar en contra de lo previsto por el PO 2-9 que contempla su realización a los 12 meses de la finalización de los estudios.*


Se ha constatado la realización de dicho informe.

- En el informe de preauditoría se sugirió una oportunidad de mejora relativa al "PO-2-7-1 Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios": *La Universidad, como es preceptivo, está exigiendo a los alumnos la presentación del "Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual" con carácter previo a la realización de las prácticas. No obstante, el procedimiento no lo contempla y parece adecuado incluir este requisito legal de manera expresa.*

Se ha constatado su inclusión en la última versión del procedimiento.

PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Javier Tourón Figueroa	Vicerrector de Innovación y Desarrollo Educativo
Pablo Guzmán Palomino	Secretario General
Elena Martínez Carro	Decana de la Facultad de Educación
Juan José Sobrino García	Miembro de la Junta del Centro responsable de Calidad
Ignacio Hierro del Corral	Director del Departamento de Calidad
Sergio Miranda Castañeda	Coordinador General de Calidad
Virginia Montiel Martín	Responsable de Programas ANECA
Daniel Rivadulla Barrientos	Director de Area
Consuelo García Tamarit	Directora Académica
Victoria Íñigo Mendoza	Directora Académica
Blanca Tejero Claver	Representante del Profesorado en la Subcomisión UNICA
Adrián Sánchez Ceña	Representante del PAS en la Subcomisión UNICA
Carla Fernández García-Valdecasas	Representante estudiantes en la Subcomisión UNICA
Mikel Perales Jarillo	Representante egresados en la Subcomisión UNICA
Consuelo García Tamarit	Coordinadora Grado en Magisterio Infantil / Primaria
Victoria Íñigo Mendoza	Coordinadora Máster Universitario en Formación del Profesorado en Educación Secundaria
Alfonso López Pulido	Coordinador Máster Universitario en Liderazgo y Dirección de Centros Educativos
Aitor Álvarez Bardón	Coordinador del Máster Universitario en Neuropsicología y Educación
Álvaro Barreras Peral	Coordinador Máster Universitario en Didáctica de las Matemáticas en Educación Secundaria y Bachillerato
Mireya Fernández Merino	Coordinadora Máster Universitario en Enseñanza del español como lengua extranjera

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	<p>INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA</p> <p style="text-align: right;">Fecha: 04/12/2019</p>
---	---

Elías Said Hung	Coordinador Máster Universitario en Educación Inclusiva e Interculturalidad
Josu Ahedo Ruíz	Coordinador Máster Universitario en Orientación Educativa Familiar
Lourdes Álvarez Fernández, Martín Caeiro Rodríguez, Ana María Martín López, María Gómez Espinosa, Mónica Gutierrez Ortega, Maria Teresa Santa María, Rocío Arana, Zósimo Lopez, Beatriz Marcano, Silvia Martínez Alonso, María Hernáez Marijuan	Profesores / Tutores
Pablo González Gullón, Mikel Perales Jarillo, María Marco Martínez, Miguel Ángel Segovia Romero, María de Hontanares López Agueda, Carla Matilde Fernández García-Valdecasas, Noelia Toro Cid, Wendy Expósito Martín, Jennifer Martínez Sardiña, Teresa Llorente Marañón	Alumnos / Egresados
Jesús Martínez Pérez	Responsable del Procedimiento de evaluación de la calidad docente y promoción y reconocimiento del personal académico
Ester Alonso Velasco	Responsable del Procedimiento de evaluación de la calidad docente y promoción y reconocimiento del personal académico
Artzai Orcajo, Ana Yangüela, Irene Herreros, Juan Antonio Gómez, Joaquín Hernáez	Representantes de los Departamentos de Verificaciones, Reconocimientos, Tutorías, Exámenes y Defensas.
Irene Parra, José Miguel García Antón, Ramón Ruiz, María Ángeles Gutiérrez	Representantes de empleadores/tutores centros en prácticas
Oscar Sánchez Meder, Javier Vargas, Pablo Guzman, Ana Yangüela, Berta García	Representantes del PAS

EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Miguel Ángel Segovia Romero	Coordinador del Máster Universitario en Didáctica de las Matemáticas en Educación Infantil y Primaria

DISPOSICIÓN FINAL/

VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)

El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SAIC del citado Centro con objeto de evaluar su grado real de implantación, así como los compromisos recogidos (en su caso) en el plan de acciones de mejora emite la siguiente valoración previa: (2)

<input checked="" type="checkbox"/>	FAVORABLE
<input type="checkbox"/>	DESFAVORABLE

- (1) Lo indicado en este informe será tenido en cuenta por la Comisión de Certificación de la Agencia para valorar la concesión del certificado de implantación del SAIC, si bien su decisión final **podrá no coincidir con la efectuada por el equipo auditor**.
- (2) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

El equipo auditor emite un informe favorable de la implantación del SAIC en la Facultad de Educación de la UNIR, atendiendo a las siguientes consideraciones:

El SAIC de la Facultad de Educación fue "pre-auditado" en junio de 2019. En el informe provisional de preauditoría de fecha 11/07/2019 se detectaron 5 no conformidades menores, una mayor y una oportunidad de mejora. Tras las pertinentes alegaciones/subsanaciones, el informe definitivo de fecha 19/07/2019 contempló una no conformidad menor y una oportunidad de mejora.

Esta auditoría ha constatado que la no conformidad menor ha sido subsanada y que la oportunidad de mejora ha propiciado una mejora que se ha implantado correctamente.

El informe provisional de esta auditoría, de fecha 11/11/2019, incluyó 2 no conformidades menores y 7 oportunidades de mejora.

El plan de acciones de mejora que presenta la universidad detalla un plan actuación tanto a las no conformidades menores como a las oportunidades de mejora. Estas mejoras ya han comenzado a implantarse y está prevista la finalización de todas ellas para el 30 de junio de 2020. Se constata, por tanto, el fuerte compromiso de la institución con la mejora de su SAIC.

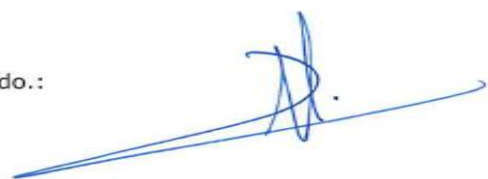
JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

El modelo actual de SAIC implantado en el curso 14/15 y que ha ido madurando con sucesivas mejoras hasta el curso 18/19, ha propiciado un fortalecimiento de la cultura de calidad del Centro y ha contribuido a desarrollar un adecuado modelo de gestión académica.

- (3) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

Por el equipo auditor

Fdo.:



D. Unai Zalba Irigoyen
Cargo: Auditor Jefe