



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN


PROGRAMA AUDIT

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

UNIVERSIDAD DE MURCIA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

Fecha emisión informe: 08/07/2019

V02
(Tras evaluación del PAM)

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SGIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA. Fecha:08/07/2019
---	--

DATOS DEL CENTRO AUDITADO

Universidad	UNIVERSIDAD DE MURCIA
Centro	FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA (FEE)
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	28 de mayo de 2019

TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

Preauditoría	<input type="checkbox"/>	Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	<input type="checkbox"/>	Renovación	<input type="checkbox"/>
---------------------	--------------------------	----------------	-------------------------------------	--------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------

Márquese con una "X" lo que proceda

REPRESENTANTES DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	Juan Samuel Baixauli Soler / Antonio Rouco Yañez
Cargo	Decano de la FEE / Coordinador de Calidad
Tfno. y correo	arouco@um.es

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	José Antonio Pérez de la Calle	Institución	ANECA
Auditor	María José León Guerrero	Institución	U. de Granada

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 CRITERIO

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	2	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: • Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas		• Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices	

(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	1
6.3. Mecanismos válidos de recogida de información sobre resultados del SAIC		8.4. Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	3
6.4. Revisión y mejora de los indicadores y de los sistemas de análisis utilizados		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	8.3	<p>En contra de lo especificado en el apartado 8.3. del Modelo AUDIT y en el Manual de Calidad del Centro:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diferentes documentos y registros del SAIC de la FEE, a los que se debería poder acceder desde la página web del Centro, son de acceso restringido, siendo necesario un código de usuario y contraseña. Estos documentos son: <ul style="list-style-type: none"> Procedimientos del SAIC Evidencias y actas Planes de mejora 	nc
2	2.3	<p>En contra de lo previsto en el Manual de Calidad, en relación a los integrantes de la Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC), en la que deben formar parte los estudiantes, se detectan diversas actas publicadas de este órgano, en las que no asisten representantes de este grupo de interés y tampoco figuran como "ausencia justificada".</p> <ul style="list-style-type: none"> Por ejemplo, en las actas de 22/03/19, 12/12/18, 23/07/18 	nc
3	8.4	<p>En contra de lo previsto en el Modelo AUDIT, y a partir tanto de los testimonios recogidos durante la visita del equipo auditor, como de los datos de las encuestas de satisfacción de estudiantes desarrolladas durante los tres últimos años, donde el ítem peor valorado resulta ser, precisamente, el referido a "Conocimiento del SAIC del Centro", con un valor de entre 1,7 a 1,9 sobre 5, se evidencia que éste aspecto resulta aún manifiestamente mejorable.</p>	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 SGIC, 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 SGIC, 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 SGIC 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 SGIC *(excluyendo las no conformidades)*

OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)

OM.1.

El enlace a las Comisiones de titulación de la web de la Facultad no funciona:
(<https://www.um.es/web/economiayempresa/contenido/calidad#comisiones>)

OM.2.

El enlace a "Preguntas frecuentes" está vacío
<https://www.um.es/web/economiayempresa/perfil/estudiantes/preguntas-frecuentes>

OM.3.

El enlace a "Vida universitaria" da un mensaje de error
(<https://www.um.es/web/estudiantes/contenido/vida-universitaria>), "página no encontrada"

OM.4.

El procedimiento PE01 de Política y objetivos de calidad, hace referencia a que los objetivos generales del SAIC se han de desplegar anualmente en objetivos concretos, medibles y cuantificables. Sin embargo, éstos no aparecen más que en las actas de los diversos órganos en los que se valoran y aprueban y no de manera directa en la web. Esto dificulta mucho que aquellos puedan ser localizados y conocidos por un usuario medio.

OM.5.

En relación a diversas tasas asociadas a la titulación de Administración y Dirección de Empresas (ADE) impartida en el Centro, y que reflejan valores alejados de la situación prevista:

- Tasa de abandono del 40%
- Tasa de eficiencia del 70% frente a 83% previsto

Se sugiere reflexionar sobre si la carga de contenidos en algunas de sus asignaturas, fruto de la adaptación al EEES, pudiera resultar excesiva y estar dificultando el éxito de los estudiantes.

OM.6.

En las guías docentes de algunas materias del grado de Economía (ej. "Economía Española II", en Marketing: "Comprador y marketing" o en el MBA (en ninguna de las materias) están los Resultados de Aprendizaje, recogidos como el punto 9 en el resto de guías. Se sugiere hacer una revisión de este punto y añadirlo en aquellas guías en las que falte.

OM.7.

- Las normas de seguridad en el Laboratorio, publicadas en la web, no están disponibles: <http://www.um.es/web/sprevencion/documentos/Seguridad-Laboratorio.pdf> (sale un mensaje de error)

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

- Lo mismo sucede respecto a los Protocolos de seguridad <http://www.um.es/web/sprevencion/protocolo.php>
- Y también respecto a las normas básicas de seguridad y salud para obras en la UMU: <http://www.um.es/web/sprevencion/documentos/seguridad-salud.doc>

OM.8.

El colectivo PAS del Centro manifiesta su interés en que pudieran realizarse actividades previas de formación específicas, previas a la incorporación al puesto de trabajo del personal de nuevo ingreso, así como a la oportunidad de que pudiera implementarse un sistema de evaluación del desempeño que, si bien estaría ya contemplado en la normativa, aún no se percibe implantado de manera operativa.

OM.9.

Dentro del acceso restringido, en el apartado "Panel de Indicadores", sólo se recoge los indicadores hasta el curso 2016-17. Se sugiere su actualización.

OM.10.

Se sugiere llevar a cabo la revisión del Manual de Calidad del SAIC y de los procesos, en los siguientes aspectos:

- En el pie de página del MASAIC debe constar 0.6 (correspondiente a la versión que aparece en la contraportada del documento)
- Cambiar la cabecera del Capítulo 6 (p. 33). Aparece capítulo 7. Personal académico y de apoyo a la docencia, y debe decir Capítulo 6. 6. Orientación al aprendizaje
- En el documento del proceso PA06 hay una errata en la página 6. Punto 5 evidencias. "registro de indicadores IN01-P04, debe decir PA06"

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

PUNTOS FUERTES

PF1.

Claro compromiso del Decano y de su equipo directivo, en la mejora continua y la consolidación de la implantación del sistema de garantía interno de calidad.

PF2.

Disponibilidad de una oficina de internacionalización dentro de la propia Facultad, atendida por estudiantes, para facilitar a este colectivo información sobre diversas posibilidades de movilidad, en un lenguaje y entorno familiar y cercano.

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

PF3.

Los estudiantes de últimos cursos, así como los egresados, destacan especialmente la buena orientación profesional recibida para encaminar sus futuras decisiones una vez finalizados los estudios.

PF4.

Alto grado de satisfacción de los empleadores/ tutores externos con el nivel vocacional y los conocimientos teóricos alcanzados por los estudiantes y egresados de las titulaciones del Centro.

PF5.

Los diversos servicios que presta la Facultad (tales hemeroteca, conserjería, secretaría) son percibidos y destacados por sus usuarios como de funcionamiento ágil y proactivo.

PF6.

Facilidad de los estudiantes a la hora de acceder, tanto al equipo decanal, como al resto del profesorado para la resolución de las dudas y las dificultades en el desarrollo del plan de estudios.


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

No aplica.

PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
D. Juan Samuel Baixauli Soler	Decano
Dña. María del Carmen Sánchez Antón	Secretaria
D. Pedro Jesús Cuestas Díaz	Vicedecano de Comunicación y Relaciones Institucionales
Dña. María Isabel Martínez Serna	Vicedecana de Coordinación
Dña. Nuria Nevers Esteban Lloret	Vicedecana de Estudiantes y Empleabilidad
D. Francisco Candel Sánchez	Vicedecano de Infraestructuras e Investigación
D. ^a María Lourdes Molera Peris	Vicedecana de Innovación Educativa y Calidad
D. Federico Martínez-Carrasco Pleite	Vicedecano de Ordenación Académica
D. Josep Maria Ramon Muñoz	Vicedecano de Planificación Académica
D. Marcos Antón Renart	Vicedecano de Relaciones Internacionales
Dña. Adela Martínez Martínez	Delegada de Facultad y Delegada 2º curso, Grado en Administración y Dirección de Empresas (Grupo Bilingüe)
D. Borja Moreno Buendía	Subdelegado de Facultad, Representante en la Comisión de Calidad, Delegado 1º curso, Grado en Sociología
D. Adrián Jesús Ruiz Martínez	Delegado Grupo A, 2º curso, Grado en Economía
Dña. María Cano García	Delegada 4º curso, Grado en Marketing
Dña. Teresa Poveda Iniesta	Estudiante Máster en Auditoría de Cuentas
Dña. Lorena Sánchez Sánchez	Subdelegada Máster en Finanzas
D. Juan José Moreno Espada	Estudiante MBA
D. Francisco José Fernández Mármol	Estudiante Máster en Desarrollo Económico y Cooperación Internacional
D. Eliú Salvador Pérez Tantalean	Estudiante de 3º curso, Grado en Administración y Dirección de Empresas
D. Matías Balibrea González	Jefe de Área de Relaciones Internacionales

Dña. Juana Rosario Sanmartín Vélez	Jefa de Sección del Servicio de Idiomas
Dña. María Dolores Moreno Fernández	Jefa Biblioteca de Campus
D. José María Puigcerver Cuadrado	Jefe de Sección – CRAI Hemeroteca Economía y Empresa
Dña. Ana Miquel Meseguer	Servicio de Infraestructuras TICS
Dña. Esther Almagro Antúnez	Administrativa Secretaría del Centro
Dña. Paula Aragón Torres	Decanato (interina)
D. Sergio Batán Ros	Conserjería (interino)
D. José Molina Molina	Jefe de Equipo Conserjería-Funcionario
Dña. María Jesús Oltra Marín	Jefa Sección Secretaría del Centro
Dña. Ana J. Olivares Soriano	Administrativa Departamento de Economía Aplicada
Dña. Francisca Orenes Ródenas	Jefa de Negociado – Secretaría del Centro
D. Marcos Antón Renart	Coordinador Máster en Auditoría de Cuentas
Dña. Sonia Baños Caballero	Coordinadora Máster en Finanzas
D. Gaspar Brändle Señán	Coordinador Grado en Sociología
Dña. María Victoria Caballero Pintado	Coordinadora Grado en Economía
Dña. Carolina López Nicolás	Coordinadora MBA
D. Francisco Maeso Fernández	Coordinador Máster en Desarrollo Económico y Cooperación Internacional
Dña. María Isabel Martínez Serna	Coordinadora Grado en Administración y Dirección de Empresas
Dña. María Dolores Palazón Vidal	Coordinadora Grado en Marketing
D. Josep Maria Ramon Muñoz	Vicedecano de Planificación Académica
Dña. Begoña Candela Martínez	Contratada Predoctoral (Grupo B)
D. Daniel Jiménez Jiménez	Profesor Catedrático de Universidad (Grupo A)
D. Juan Vicente Llinares Ciscar	Profesor Titular de Universidad (Grupo A)
D. Gabriel Lozano Reina	Becario de Investigación Predoctoral (Grupo B)
D. Luis Zuñel Sánchez	Jefe de Sección de Acreditación y Certificación,

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SGIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA. Fecha: 08/07/2019
---	---

	Unidad para la Calidad
Dña. Eva María Hernández Torres	Egresada Grado en Economía - Grant Thornton
D. Alberto López Alegría	Egresado Grado en Administración y Dirección de Empresas (Bilingüe) - Grupo Fuertes
D. Antonio Fenoll Bernal	Egresado Máster en Auditoría de Cuentas - BNFIX España
D. Mario Marín Gálvez	Egresado Grado en Administración y Dirección de Empresas - Finalizando Máster en Finanzas - Ferrovial
Dña. Isabel Martínez Hernández	Egresada Máster en Finanzas - SILO (Science and Innovation Link Office)
Dña. Gema Martín de Almagro Vázquez	Empleadora de egresados - Sector3.
Dña. Lourdes González Calvin	Empleadora de egresados - Hermandad Farmacéutica del Mediterráneo, SCL (HEFAME)
D. Juan Ortiz Martínez	Tutor externo de prácticas y empleador de egresados - BNFIX Audiest Auditores, S.A.P.
D. Antonio Jiménez Sánchez	Tutor externo de prácticas y empleador de egresados - Grupo Fuertes
Dña. María Dolores Monje García	Tutora externa de prácticas y empleadora de egresados - AMC Grupo de Alimentación Fresco y Zumos, S.A.
D. Antonio López Noguera	Tutor externo de prácticas y empleador de egresados - BAL Partners
D. Daniel Muñoz Castañeda	Tutor externo de prácticas - Cajas Rurales Unidas, Sociedad Cooperativa de Crédito (CAJAMAR).

EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN

DISPOSICIÓN FINAL

VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)

El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SGIC 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)



FAVORABLE



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 SGIC, 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)

La situación de esta Facultad, en cuanto al cumplimiento de lo establecido en su SAIC, se juzga, en términos generales, de forma positiva, a partir tanto del número de no conformidades detectadas (tres), como de su impacto sobre aquel (las tres son menores). Adicionalmente, este equipo auditor ha verificado que a fecha de realización del presente informe, la nc 1 ya estaba resuelta, siendo de acceso público a través de la página web de la Facultad todos los documentos reseñados en dicha nc (si bien no ha sido posible abrir una de las actas, JF 13-12-18, por causa aparentemente asociada a un error técnico en el enlace).

En cuanto a las otras dos nc, el compromiso de mejora expresado en el PAM (Plan de Acciones de Mejora) entregado, se considera honesto en cuanto a la identificación de las causas que las provocaron, así como creíble respecto a las medidas adoptadas para evitar su reaparición, si bien en ambos casos, los resultados no serán constatables hasta bien entrado el próximo curso 2019-20.

En cuanto a las OM's, el PAM contempla acciones para las numeradas como 1, 2, 3, 6, 9 y 10. Las fechas previstas para su implementación contemplan en muchos casos el presente y el corto plazo, por lo que las OM 2, 3 y 9, se consideran ya resueltas y para el resto puede presumirse que así será, siempre y cuando se ejecuten de acuerdo a lo previsto en el PAM.

- (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.

<p>Por el equipo auditor</p>
<p>D. José Antonio Pérez Cargo: Auditor Jefe</p>