



PROGRAMA AUDIT

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

**UNIVERSIDAD PÚBLICA DE
NAVARRA**

**FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

Fecha emisión informe: 21/06/2021

V2



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA UPNA

Fecha: 21/06/2021

DATOS DEL CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad Pública de Navarra (UPNA)
Centro	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEE)
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Todas las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten en la Facultad
Fecha de la auditoría	15 de junio de 2021

TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

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

Márquese con una "X" lo que proceda

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	Dña. Inmaculada Farran Blanch
Cargo	Vicerrectora de Enseñanzas
Tfno. y/o correo	farran@unavarra.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	Jacinto Fernández Lombardo	Institución	Univ. Jaén
Auditor	Sonia Corujo Capote	Institución	Univ. Las Palmas de Gran Canaria
Aud. Formación	-	Institución	-



INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Los objetivos de la auditoría se han cumplido sin incidencias.

La visita virtual se ha desarrollado de forma satisfactoria conforme a la agenda prevista.

Cabe destacar la activa participación, buena disposición y colaboración de todas las personas que han asistido a las entrevistas programadas, así como las facilidades que el Servicio de Organización, Calidad y Procesos y la propia FCEE han proporcionado al Equipo Auditor para la realización de la auditoría.

Teniendo en cuenta que el diseño del SGIC que se implanta en la FCEE es centralizado y, por lo tanto, afecta a todos los centros de la UPNA, la sesión mantenida con el Personal de Administración y Servicios se desarrolló el día de la visita de auditoría del SGIC de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial, Informática y Telecomunicación (ETSIIT). Asimismo, las sesiones mantenidas con la Comisión de Calidad de la UPNA y la Unidad de Organización y Calidad se llevan a cabo el día de la visita de auditoría del SGIC de FCEE y afectan, de igual forma, a la auditoría de la ETSIIT.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA
UPNA**

Fecha: 21/06/2021

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: • 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)



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA
UPNA**

Fecha: 21/06/2021

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		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		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	



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA
UPNA**

Fecha: 21/06/2021

DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
-	-		-

(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)*

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la FCEE (SGIC), aunque se implanta desde 2008, su diseño ha sido certificado por la ANECA en diciembre de 2020. El ámbito de aplicación del SGIC afecta a la gestión de la Facultad y, en consecuencia, a todas las titulaciones de grado y máster que en ella se imparte.

El diseño del SGIC es centralizado, en el que la mayoría de los documentos (el manual de gestión, los procesos y procedimientos con sus documentos asociados, anexos e informes) afectan a todos los centros de la UPNA.

A continuación, se detectan las siguientes oportunidades de mejora:

OM 1. Continuar dando mayor visualización al SGIC entre los agentes implicados.

OM 2. Incorporar indicadores en el plan de mejoras de la Facultad que permitan medir el logro de las acciones propuestas. Asimismo, con el propósito de evitar confusiones entre acciones desestimadas, abiertas o implantadas, se recomienda que, en dicho plan vigente, únicamente consten aquellas acciones que se vayan a abordar en el año académico que corresponda.

OM 3. Aunque el Centro identifica los cauces de participación de los grupos de interés, se recomienda concretar con mayor detalle qué información y a través de qué canal se rendirá cuentas.

OM 4. Revisar las funciones de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro en relación con las acciones que esta debe desarrollar en los procedimientos documentados del SGIC, por ejemplo, en cuanto al reconocimiento y transferencia de créditos, la elaboración y actualización de las guías docentes o el seguimiento y mejora continua.

OM 5. Continuar fomentando el uso del canal de quejas, sugerencias, agradecimientos y consultas (QSAC) con el propósito de evitar el uso de otros canales no oficializados.

OM 6. Seguir fomentando la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción.



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

F 01. Se observa que el SGIC que aplica la FCEE está orientado claramente a la mejora continua.

F 02. Se observa una alta implicación y orientación hacia la mejora continua de los principales responsables de la UPNA y de la Facultad.

F 03. Se destaca el soporte y el trabajo del Área de Calidad y de la Unidad de Organización y Calidad (UOC).

F 04. Se constata la apuesta de la Facultad por la internacionalización a través de programa de idiomas, de movilidad, de prácticas internacionales o de programas de grados internacionales.

F 05. Se pone de manifiesto la vinculación de la FCEE con su entorno a través de los encuentros sectoriales y empresas. Asimismo, se resalta la activa participación de agentes externos en la toma de decisiones, a través de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y del Consejo Social en la Comisión de Calidad de la UPNA, y la voluntad por conocer la opinión de la sociedad en general sobre la Universidad.



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

El SGIC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, a través del informe de preauditoría externa del Programa AUDIT, recibió la siguiente no conformidad menor (nc):

- 1. Aun teniendo en cuenta que los procedimientos documentados que están relacionados con la gestión de los recursos destinados a la docencia son de reciente creación (R0 de septiembre de 2020), es necesario que haya un mayor conocimiento de los agentes implicados sobre estos procesos y sus resultados, especialmente entre el personal de administración y servicios.*

Para ello, la Facultad, en particular, y la UPNA, en general, han desplegado una serie de acciones de mejora que subsanarán esta no conformidad menor. Dichas acciones de mejora se desarrollan desde tres puntos de vista y se detallan, a continuación:

1. desde la Comisión de Calidad de la UPNA, organizando acciones divulgativas al personal de administración y servicios.
2. desde la Facultad, organizando acciones divulgativas a los estudiantes y personal docente e investigador, como principales agentes implicados.
3. desde la Unidad de Organización y Calidad, estableciendo un plan de trabajo con los servicios administrativos cuyos resultados tienen una implicación directa en la gestión del Centro.

Por otro lado, la Facultad, con el apoyo institucional, también despliega un plan que le permite atender aquellas oportunidades de mejoras contempladas en ese informe de preauditoría externa. Por lo tanto, se valora positivamente el esfuerzo que están llevando a cabo los responsables de la Facultad y de la UPNA por corregir todas esas recomendaciones.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA
UPNA**
Fecha: 21/06/2021

PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Ramón Gonzalo	Rector
Inmaculada Farran	Vicerrectora de Enseñanzas
Leticia Jericó	Directora Área Gestión de Calidad y Títulos / Comisión de Garantía de Calidad del Centro / Comisión de Calidad UPNA
Sandra Cavero	Decana FCEE / Comisión de Calidad UPNA
Francisco José López	Secretario FCEE
Piedad Muelas	Directora Servicio Organización, Calidad y Procesos / Comisión de Calidad UPNA
María Jesús Campión	Vicedecana Programas Internacionales
Idoia Zabaleta	Vicedecana de Comunicación y Networking
Nuria Osés	Vicedecana Grado en Economía / Responsable de Calidad de Título / Coordinadora de Calidad del Centro en la Comisión de Garantía de Calidad del Centro
Andrea Ollo	Responsable de Calidad de Título
Emilio Domínguez	Responsable de Calidad de Título
Arantxa Olaverri	Comisión de Garantía de Calidad del Centro (UOC) / Servicio de Organización, Calidad y Procesos
Ana Nadal	Comisión de Garantía de Calidad del Centro (PAS)
Susan Polanco	Comisión de Garantía de Calidad del Centro (Estudiante)
César Esparza	Comisión de Garantía de Calidad del Centro (Profesional externo)
Gustavo Marcos	Comisión de Garantía de Calidad del Centro (Responsable de Calidad de Título)
Santiago Sánchez	Comisión de Garantía de Calidad del Centro (Responsable de Calidad de Título)
Antonio Gómez	PDI
Pedro Pascual	PDI
Katrin Simón	PDI
Cristina Madorrán	PDI



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA
UPNA**
Fecha: 21/06/2021

Isabel Abinzano	PDI
Juan Ramón de Miguel	PDI
Beatriz Rodríguez	PDI
Mario Pérez	Estudiante
Elena Requejo	Estudiante
Daniela Garrido	Estudiante
Alba Jiménez	Estudiante
Marcos Vázquez	Egresado
Alfonso Sopelana	Egresado
José Miguel Garrido	Egresado
Izaskun Barba	Egresada
Martín Larraza	Comisión de Calidad UPNA – Vicerrector de Economía, Planificación y Estrategia
Mónica Cortiñas	Comisión de Calidad UPNA – Directora Área Planificación
Joaquín Romero	Comisión de Calidad UPNA - Gerente
Javier Goicoechea	Comisión de Calidad UPNA – Director ETSIIT
Javier Fernández	Comisión de Calidad UPNA – Decano FCS
Santiago Iraburu	Comisión de Calidad UPNA – Secretario Consejo Social
Oskar Fernández	Comisión de Calidad UPNA – Presidente Consejo Estudiantes
Marta Pérez	Servicio de Organización, Calidad y Procesos
Irantzu Otermin	Servicio de Organización, Calidad y Procesos
Xabier Huarte	Servicio de Organización, Calidad y Procesos
Make Martínez de Lizarrondo	Servicio de Organización, Calidad y Procesos
Rubén Auza	Servicio de Organización, Calidad y Procesos
Mikel Ripa	Servicio de Organización, Calidad y Procesos
Xavier Inda	Servicio de Organización, Calidad y Procesos



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)

☐

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 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)

- (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.

En Jaén, a 21/06/2021

Por el equipo auditor

D. Jacinto Fernández Lombardo.
Cargo: Auditor jefe.