



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

# **PROGRAMA AUDIT**

## **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA**

**UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA  
FACULTAD DE DERECHO**

**Fecha emisión informe: 16/ 10/ 19**

## DATOS DEL CENTRO AUDITADO

<b>Universidad</b>	<b>Universidad de Extremadura</b>
<b>Centro</b>	<b>Facultad de Derecho</b>
<b>Alcance de la auditoría</b> <i>(especificar cualquier posible exclusión)</i>	Todos los procesos recogidos dentro del alcance de su SAIC.
<b>Fecha de la auditoría</b>	10 de octubre de 2019

## TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

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

*Márquese con una "X" lo que proceda*

## REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

<b>Nombre</b>	Rosa M. Pérez Utrero
<b>Cargo</b>	Vicerrectora de Calidad y Estrategia de la U. de Extremadura
<b>Tfno. y/o correo</b>	vrcalidad@unex.es

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

## DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

<b>Auditor Jefe</b>	José Antonio Pérez de la Calle	<b>Institución</b>	ANECA
<b>Auditor</b>	Sergio Miranda Castañeda	<b>Institución</b>	UNIR
<b>Aud. Formación</b>	-	<b>Institución</b>	-

## 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	
<b>1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad</b>	<b>No Conf.</b>	<b>3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes</b>	<b>No Conf.</b>
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		<b>4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico</b>	<b>No Conf.</b>
<b>2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos</b>	<b>No Conf.</b>	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	<b>1</b>	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	
<b>OBSERVACIONES:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas</li> </ul>			

(Sigue)

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
<b>5. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)</b>	<b>No Conf.</b>	<b>7. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades</b>	<b>No Conf.</b>
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		<b>8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC</b>	<b>No Conf.</b>
<b>6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados</b>	<b>No Conf.</b>	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	

## DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	2.3	<p>En contra de lo previsto en el Manual de Calidad de la FD, en relación a los integrantes de la Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC) y Comisiones de Calidad de las Titulaciones (CCT), en el que se especifica la que los estudiantes deben formar parte de aquellas, no se ha podido evidenciar una participación sistemática de éste grupo de interés en las reuniones celebradas por dichos órganos. P.ej.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de calidad del Máster de Abogacía. Actas de julio, diciembre de 2018 o marzo de 2019. Sin presencia de estudiantes.</li> <li>• Comisión de calidad del Grado en Administración y Gestión Pública (AGP). Actas de febrero, junio o julio de 2019. Sin presencia de estudiantes.</li> <li>• Comisión de calidad del Grado en Criminología. Acta de mayo de 2019. Sin presencia de estudiantes (excusan asistencia)</li> <li>• CGC del Centro. Actas de junio de 2018, marzo 2019. Sin presencia de estudiantes</li> </ul>	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



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE DERECHO. UNIV. DE  
EXTREMADURA.**

Fecha: 16/ 10/ 19

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)*

Con carácter de recomendación, se sugiere a la Facultad de Derecho de la Universidad de Extremadura (UEX) revisar los siguientes aspectos relativos al SAIC y/o a las condiciones de funcionamiento del Centro:

**OM1.**

Durante los días previos a la realización de la visita de auditoría, así como durante aquella, el equipo auditor encontró una situación claramente anómala, consistente en la imposibilidad de acceso a través de la web a la documentación del SAIC vinculada a la UEX. Si bien una vez notificado este problema, aquel fue resuelto en un breve intervalo de tiempo, se resalta la necesidad de que la Universidad realice todas las comprobaciones previas necesarias para evitar que esta situación se pueda reproducir en el futuro.

**OM2.**

Un grupo mayoritario de los estudiantes entrevistados (así como otro grupo que de forma espontánea participó durante la visita a una de las aulas) ha manifestado su disconformidad respecto a la baja ergonomía del mobiliario de las aulas del Centro (específicamente, de los pupitres), así como carencias de aquellas en cuanto a la disponibilidad de luz natural y la acústica de la sala.

**OM3.**

Por parte del personal responsable de informática del Centro, se manifiesta interés en poder recibir información objetiva sobre el nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios de sus servicios.

**OM4.**

Mejorar los canales de difusión de información en relación a los resultados de las evaluaciones externas/ internas, para asegurar que los diferentes grupos de interés sean conocedores, al menos de aquellos aspectos que les afecten de manera directa o indirecta. Por ejemplo, en el caso del informe de la última auditoría interna realizada, respecto al PAS.

**OM5.**

El nivel de conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad del Centro entre los colectivos de PAS y estudiantes, aún presenta claras oportunidades de mejora.

**OM6.**

Por parte del PDI más vinculado a la titulación de AGP (Administración y Gestión Pública) se manifiesta cierta inquietud por no conocer el estado de avance actual de las propuestas facilitadas por aquellos para mejorar las tasas más insatisfactorias de ese Grado. En relación a esta situación, se sugiere, de igual modo, mejorar los canales de comunicación entre dicho colectivo y los órganos de los que dependa el análisis/ implementación de aquellas.

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

OM7.

Se han detectado diversos errores en enlaces de la web de la Facultad de Derecho y de la UEX:

- Los documentos en pdf con las fechas de exámenes de los diferentes grados, no se pueden abrir (<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/informacion-academica/examenes>).
- La pestaña para presentar posibles reclamaciones al cambio de turno en el curso 2019-20, no esta accesible en la web, es decir, se muestra, pero no se puede acceder a ella (<https://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/derecho/contenido/cambio-de-turno-2014-15#.XZyeLxt7mM8>).
- En la web de la UEX, en el apartado de Gestión de Calidad de la Biblioteca, el enlace pdf que hace referencia al "Catálogo de indicadores (histórico) de la biblioteca universitaria UEx" dirige al "Informe de satisfacción de usuarios con el Servicio de Bibliotecas (encuestas a estudiantes) 2018".

OM8.

Se sugiere realizar un esfuerzo para concienciar a los grupos de interés sobre la necesidad de que todas las posibles quejas, sugerencias y/o felicitaciones generadas durante el curso académico, queden registradas, a fin de que las estadísticas del Centro sean más fiables, se puedan tratar los datos, así como conocer su naturaleza y estado de resolución.

OM9.

Se sugiere homogeneizar la información que facilita la web del Centro respecto a los profesores. La situación actual es que en algunos casos se facilita mucha más información que en otros, y además, de algunos de ellos se facilita su CV, pero de otros no.

OM10.

La información sobre el PAS que aparece en la web del Centro, se limita a ofrecer un listado de personas con esta categoría profesional, pero no se informa de por ejemplo su email, teléfono, horario de atención, servicio al que está asignado, etc. Se sugiere revisar el apartado "PAS" e "Instalaciones" que se encuentran en el bloque del "Centro" de la página web del Centro.

OM11.

Se han detectado diversos errores en la documentación de soporte del SAIC:

- Los nombres del Vicedecano de Movilidad y Prácticas externas, así como el Administrador del Centro, son diferentes en la web y en el Manual de Calidad.
- El organigrama de la estructura de calidad que aparece en la web (diagrama 3D con bloques) y en el Manual de Calidad son diferentes.
- El código dado al Procedimiento de suspensión de las enseñanzas, no coincide en el Manual de Calidad (PR/ES001) y en la web de la UEX (PR/CL001).

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

- En la web de la UEX aparece un procedimiento PR/CL400 de Acreditación de títulos de la UEX, que no aparece recogido en el listado del Manual de Calidad del Centro.
- El documento que aparece sobre Certificación AUDIT en la web es confuso, pues además de carecer de número de edición o código (siendo un documento del SAIC), afirma que "Con fecha 25 de octubre de 2010 la ANECA expidió el certificado que acredita que el Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Facultad de Derecho se ajusta a las directrices del programa AUDIT, certificado que tiene vigencia hasta el 25 de octubre de 2013", pero esa certificación otorgada por ANECA se refiere solo al certificado de **diseño** del SAIC, que además no tiene periodo de caducidad (Por acuerdo del Consejo de Dirección de ANECA, <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Fase-de-diseno-de-los-SGIC>).
- El Procedimiento de control de documentación y registros, PR/SO008 FD, debe actualizarse en la enumeración de los requisitos del nuevo Modelo AUDIT, anexo I, página 11 (falta lo relativo al mantenimiento y actualización del SAIC).
- En el Manual de Calidad de la FD debe actualizarse el acrónimo del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. En ocasiones se hace referencia al SAIC y en otras al SGIC.
- Las funciones de la CGCC en la web de la FD y en el Manual de Calidad no son totalmente coincidentes.

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

El equipo auditor ha detectado los siguientes puntos fuertes en el SAIC implantado en la Facultad de Derecho de la UEX:

1. Se considera que la CGC es un órgano con capacidad para realizar una diagnosis precisa y objetiva de las diferentes situaciones por las que atraviesa el centro y sus titulaciones.
2. Se ha evidenciado un fuerte nivel de compromiso hacia la mejora y la consecución del certificado de implantación del SAIC en la Facultad de Derecho, por parte de la Dirección y los órganos de calidad del Centro.
3. Alto nivel de satisfacción con los resultados de formación alcanzados, manifestado tanto por los egresados como por los empleadores/ tutores externos.

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

4. La calidad de la formación ofrecida por la UEX a los colectivos de PDI y PAS, tanto en su aspecto cuantitativo como cualitativo, a tenor de lo manifestado por aquellos durante las entrevistas.
5. Rapidez y eficiencia mostrada por los responsables involucrados en la resolución de incidencias relativas a las dotaciones materiales/ virtuales de las instalaciones del Centro dedicadas a la docencia.

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

No aplica

## PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Rosa María Pérez Utrero	Vicerrectora de Calidad y Estrategia
Elia Quirós Rosado	Directora de Estrategia
Alfonso Cardenal	Decano
M <sup>a</sup> Matilde Sánchez	Vicedecana
Jesús Conde	Vicedecano
Ana Belén Lucas	Secretaria Académica
Ana Nieto-Guerrero	Responsable SAIC
M <sup>a</sup> Ángeles Prieto	Estudiante. Derecho/ADE
Alejandro Pedrera	Estudiante. Derecho
Irene Menacho Portalo	Estudiante. AGP
Héctor Pérez	Estudiante. AGP
Virginia Caballero	Estudiante. Criminología
Ana Muñoz	Estudiante. Derecho
Hugo Alfonso Curiel	Estudiante. Derecho/ADE
Alfredo Bravo	Estudiante. Derecho
Daniel Antúnez	Estudiante. Derecho
Juan Sánchez-Porro Chaparro	Responsable aula de informática
Josefina Serván Corchero	Responsable Biblioteca de la Facultad
Javier Domínguez	PAS. Secretaría de Departamento/Apoyo en materia de calidad
Paloma Plata	PAS. Jefa de Conserjería
Pilar Mirat	PAS. Secretaria de Decano
Miguel Ortiz	PAS.
Pilar Ortiz	PAS.

Teresa González-Palenzuela	PDI. Derecho-Derecho/ADE
Sixto Sánchez Lauro	PDI. AGP
Jordi Ortiz	PDI. Criminología
Carlota Ruiz	PDI. AGP
Vicente Corchado	PDI. Derecho
Manuel Peralta	PDI. M.U. Abogacía
María Cebriá	PDI. Derecho-Derecho/ADE
Mercedes Sabido	PDI. Derecho
Gregorio Serrano	PDI. Criminología
M <sup>a</sup> José Pérez	PDI. AGP
Ana Lucas	Miembro CGC.
Carlota Ruiz	Miembro CGC.
Gregorio Serrano	Miembro CGC.
Jesús Conde	Miembro CGC.
Calixto Merino	Miembro CGC.
Héctor Pérez	Miembro CGC.
Carlos Pérez Vidarte	Egresado. AGP, DCHO y MUA
Jesús Modesto Tapia Masa	Egresado. DCHO-ADE
Carmen M <sup>a</sup> Cano	Egresada. AGP,DCHO y MUA
Daniel Gutiérrez	Egresado. MUA
Francisco Marroquín Parra	Empleador/ Tutor externo. Abogado y Presidente Colegio API
Francisco Matías Lázaro	Empleador/ Tutor externo. Juez
Fernando Pedrazo Polo	Empleador/ Tutor externo. Jefe Servicio Licencias Ayuntamiento de Cáceres
Isabel Collado Castaño	Empleador/ Tutor externo. Secretaria de la Sala de Gobierno del TSJExt
Alberto Sáenz de Santa María	Empleador/ Tutor externo. Notario



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE DERECHO. UNIV. DE  
EXTREMADURA.**

Fecha: 16/ 10/ 19

Juan Francisco Pozo Mesón	Empleador/ Tutor externo. Jefe Gabinete Jurídico Diputación Provincial CC
Ana Isabel Baltar Martín	Empleador/ Tutor externo. Decana del Colegio de Registradores

## **EXCUSADOS**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ OCUPACIÓN</b>
M <sup>a</sup> Antonia Arroyo	Vicedecana
Calixto Merino	Administrador de Centro
María Jesús Pascual	Comandante Guardia Civil

## 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 Madrid, a 16/ 10/ 19

**Por el equipo auditor**

José Antonio Pérez de la Calle  
Cargo: Auditor jefe - ANECA