
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	<b>Informe nº: 1</b> <b>Fecha: 20/11/2015</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR/SO100_D006_FFP</b>	

### 1.- OBJETO DE LA AUDITORÍA

Evaluación del sistema de garantía de la calidad, implantado en Facultad de Formación del Profesorado de la Universidad de Extremadura, en relación a las actividades desarrolladas conforme a los criterios y directrices establecidos en el modelo AUDIT.

### 2.- ALCANCE DE LA AUDITORÍA

**X TOTAL:** la auditoría abarca la totalidad del SGIC

**PARCIAL:** indicar la parte del SGIC del Centro que es objeto de la auditoría

**ALCANCE TEMPORAL:** Curso académico 2013-14

### 3.- EQUIPO AUDITOR



<b>Auditor Jefe</b>	<b>José Álvarez García - FEEyT</b>
<b>Auditor</b>	<b>María Mercedes Sabido Rodríguez - FD</b>
<b>Observador</b>	<b>Juan José Clavero Sánchez - UTEC</b>



### 4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Documentación del Modelo AUDIT





	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> Facultad de Formación del Profesorado		
	Informe nº: 1 Fecha: 20/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D006_FFP	

### 5.- INTERLOCUTORES AUDITADOS

Nombre y Apellidos	Responsable de
Víctor M <sup>a</sup> López Ramos	Decano del centro
David González Gómez	Responsable de Calidad
Rosario Guerra	Secretaria Académica
M <sup>a</sup> José Cáceres	CCT-GEP
Ramón Pérez y Joaquín Rodríguez	CCT-GEI
Elena Felipe	CCT-GES
Diego Airado	CCT-MUFPES
Samuel Sánchez	CCT-MUI-CCSSJJ
Jesús Valverde	CCT-MUED
Domingo Barbolla	CCT-MUA
José Soto	CCT-MUP
Juan García	CCT-GEP
María Isabel Polo	CCT-GEI
Teresa gómez	CCT-GES
Jesús Gómez	CCT-MUFPES
Francisco Rodilla	CCT- MUI-CCSSJJ
Rosa María Fernández	CCT-MUED
Ana Belen García Benito	CCT-MUP
Beatriz Martín	Vicedecana de Planf. Académica
Genma Delicado	Vicedecana de Prácticas
Rosa Fernández	Coordinadora PAT
Juan Guerra Antequera/Jorge Romero/ Marta Villafaina	Alumnos usuarios PAT
Rosa Hinojal	Administrador de Centro
Eva María Domínguez Gómez/Carmen Conde Núñez	PDI
José Manuel Encinas Redondo/Marisol Márquez Palacios	Estudiantes de Grado
Jesús Acebedo Borrega/ Alberto González Fernández	Estudiantes de Máster
Remedios Collado/ Eduardo Arias	PAS





	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> Facultad de Formación del Profesorado		
	Informe nº: 1 Fecha: 20/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D006_FFP	

## 6.- CUADRO RESUMEN DE LA AUDITORÍA



Apartado de la norma	Total No conformidades
<b>Directriz 1.0: Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad</b>	
1.0.1 Existe declaración pública y por escrito que recoja su política, alcance y objetivos de calidad actualizada.	1
1.0.2 Se indica qué grupos de interés han estado implicados en la definición de la política de calidad	2
1.0.3 El centro Integra diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar su política de calidad.	
1.0.4 Se realizan acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad.	3
1.0.5 Se rinden cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.	4
1.0.6 Existen evidencias que demuestran que este procedimiento se ha implantado de forma efectiva	5
<b>Directriz 1.1 Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos</b>	
1.1.1 Se han establecido los Órganos y procedimientos para la mejora continua de los títulos	
1.1.2 Se recoge información sobre los programas formativos y se analiza, para la mejora de la oferta formativa	6
1.1.3 El centro tiene establecidos los mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos	7
1.1.4 El centro tiene establecidos los mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión	8
1.1.5 Se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas	9
1.1.6 El centro tiene establecidos Criterios para la eventual suspensión del título	
<b>Directriz 1.2 Cómo el Centro Orienta sus enseñanzas a los estudiantes</b>	
1.2.1 El centro dispone de sistemas de información para valorar las necesidades del mismo	10
1.2.2 Se han establecido mecanismos para obtener y valorar información sobre los procesos anteriores	10
1.2.3 Se han establecido mecanismos que regulen las directrices que afectan a los estudiantes	10
1.2.4 Está definido como alcanzar la mejora continua de los procesos relacionados con los estudiantes	10
1.2.5 Se han establecido los procedimientos necesarios para la toma de decisiones relacionadas con los estudiantes	10



	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> Facultad de Formación del Profesorado		
	Informe nº: 1 Fecha: 20/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D006_FFP	



1.2.6 Se ha establecido los mecanismos necesarios para asegurar la participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	10
1.2.7 Se rinden cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes	10
<b>Directriz 1.3 Cómo el Centro Garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia</b>	
1.3.1 El centro tiene establecidos los procedimientos para obtener información sobre las necesidades de su personal académico	
1.3.2 Se recoge información sobre resultados de su personal académico	11
1.3.3 Se desarrolla mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	12
1.3.4 Se han establecido los procedimientos necesarios para la toma de decisiones relativas al acceso, evaluación y promoción	
1.3.5 Participan los grupos de interés en la definición de la política de personal	
1.3.6 Se rinden cuentas sobre los resultados de su política de personal	13
<b>Directriz 1.4 Cómo el Centro Gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios</b>	
1.4.1 El centro dispone de los mecanismos que le permite obtener información sobre requisitos de gestión de los recursos materiales y servicios	
1.4.2 El centro dispone de los mecanismos que le permite obtener información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios	14
1.4.3 Se desarrolla mejora continua de su política y actuaciones relativas al PAS y servicios	15
1.4.4 El centro realiza el control y mejora de los recursos materiales y servicios	16
1.4.5 Se han establecido los procedimientos necesarios para la toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios	
1.4.6 Participan los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios	
1.4.7 Se rinden cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios	17
<b>Directriz 1.5 Cómo el Centro Analiza y tiene en cuenta los resultados</b>	
1.5.1 El centro dispone de los mecanismos necesarios que le permiten obtener información sobre necesidades de los grupos de interés sobre calidad de la enseñanza	
1.5.2 El centro dispone de los mecanismos necesarios para recoger información sobre resultados de aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de grupos de interés	
1.5.3 Se desarrolla mejora continua de los resultados y la fiabilidad de los datos utilizados	18




	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	Informe nº: 1 Fecha: 20/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D006_FFP	

1.5.4 Esta definidas las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados	19
1.5.5 Se han establecido los procedimientos necesarios para la toma de decisiones relacionados con los resultados	
1.5.6 Participan los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados	
1.5.7 Existe un procedimiento para rendir cuentas sobre los resultados	20
<b>Directriz 1.6 Cómo el Centro Publica la información sobre las titulaciones</b>	
1.6.1 El centro dispone de los mecanismos necesarios para la obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y programas	21
1.6.2 Existe un procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	22
1.6.3 Se realiza mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	23
1.6.4 El centro tiene establecidos los procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de la información sobre programas y títulos	24





	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> Facultad de Formación del Profesorado		
	Informe nº: 1 Fecha: 20/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D006_FFP	

## 7.- RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS

NO CONFORMIDADES			
Nº	Descripción de la No Conformidad	Directriz de AUDIT	Categoría
<b>Directriz 1.0: Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad</b>			
01	<b>1.0.1 Existe declaración pública y por escrito que recoja su política, alcance y objetivos de calidad actualizada.</b>	1.0	NCM
<p>1.- Los objetivos de calidad del centro están establecidos según lo recogido en el procedimiento P/ES004. Sin embargo no se presenta evidencia de que estén definidos de forma concreta, que sean alcanzables, medibles y motivadores.</p> <p><i>Por ejemplo:</i></p> <p>a) Objetivo: "<i>Garantizar la calidad de los programas formativos de grado y postgrado que se impartan en la FFP</i>", tal como está redactado no es medible (se alcanza el objetivo). Evaluación del mismo: Existencia de documentos en los que se debata sobre los programas formativos. (¿Qué documentos? ¿Con cuáles y cuantos se considera que se cumple con el objetivo?)</p> <p>b) Objetivo: "<i>Difundir el plan de estudios entre los grupos de interés (potenciales alumnos)</i>", tal y como está redactado no es medible. Evaluación: Comprobación de actuaciones para difundir el plan de estudios. ¿Qué actuaciones? ¿Con cuántas y cuáles consideramos que hemos cumplido el objetivo?</p> <p>2.- En lo que respecta a los indicadores validos para medir los objetivos de calidad no se presenta evidencia de la existencia de P/ES005_D001 <b>Documento con las categorías de resultados objeto de estudio</b> y P/ES005_D002 <b>Documento con la definición de los mecanismos objeto de estudio</b>, documentos recogidos en el procedimiento P/ES005.</p> <p>3- No se presenta evidencia de la existencia de P/ES004_D004. Acta/Documento aprobación por Junta de Facultad de la Política y objetivos de Calidad (POCC). En la web de la FFP la última acta publicada de la Junta de Centro es del curso 2011-2012.</p>			
02	<b>1.0.2 Se indica qué grupos de interés han estado implicados en la definición de la política de calidad</b>	1.0	NCM
<p>No se presenta evidencias de la participación de grupos de interés en el órgano responsable del SGIC y en la definición de la política y objetivos de calidad.</p> <p>En las entrevistas, representantes de las CCT manifestaron que únicamente participaban profesionales (en Social); y se preveía la participación de egresados y sociedad para un futuro (en Primaria).</p>			
03	<b>1.0.4 Se realizan acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad.</b>	1.0	NCM
<p>1.- No se presenta evidencias de las revisiones que deberían realizarse de la Política y Objetivos de Calidad (periodicidad anual) según el procedimiento P/ES004 establecido "Proceso para definir la política y objetivos de calidad", durante las reuniones de la Comisión de Garantía del Centro. No se evidencia revisiones de la política y objetivos según acta de revisión P/ES004_D006 Acta/Documento de revisión.</p>			



	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	<b>Informe nº: 1</b> <b>Fecha: 20/11/2015</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR/SO100_D006_FFP</b>	

de la Política y Objetivos de Calidad.

3.- No se presenta evidencia de que se midan los resultados alcanzados en cada Objetivo de calidad, recogidos en la Memoria Anuales de las Titulaciones siguiendo P/ES006\_FFP Proceso de publicación de información sobre titulaciones como se recoge en el Procedimiento P/ES004 Proceso para definir la política y objetivos de calidad de la FFP. No se ha identificado un/os indicadores para permitir su medición, y por tanto, revisión y propuestas de nueva edición de Objetivos.

4.- No se presenta evidencias del establecimiento de los mecanismos necesarios para implementar las mejoras en relación con los distintos procesos que configuran el SGICFP, como por ejemplo: Aunque en la cuarta edición del Manual de Calidad se hace referencia al Plan de Mejora, no está incluido; manifestándose por distintos entrevistados que fue aprobado.

04	<b>1.0.5 Se rinden cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.</b>	1.0	NCM
----	---	-----	-----

1.- No se presenta evidencia de la existencia del P/ES004\_D005 Plan de Comunicación (documento en el que se recojan las actuaciones para la difusión de la PC y POCC de la FFP, recogido en el Procedimiento P/ES004 Proceso para definir la política y objetivos de calidad de la FFP. En la web de la FFP aparece dicho documento como P/ES003 (que el procedimiento se corresponde con el Acta/Certificado de definición de los POCC) pero no se recoge en el mismo las actuaciones para la difusión, si no que es el documento de la declaración pública y por escrito de la política y objetivos de calidad de la FFP.

2.- No se presenta evidencia de que se midan los resultados alcanzados en cada Objetivo de calidad, recogidos en la Memoria Anuales de las Titulaciones siguiendo P/ES006\_FFP Proceso de publicación de información sobre titulaciones como se recoge en el Procedimiento P/ES004 Proceso para definir la política y objetivos de calidad de la FFP. Por tanto, no se presenta evidencia de que se rindan cuentas a los grupos de interés.

3.- No existen evidencias de los resultados alcanzados año a año en los objetivos de calidad, dado que dichos objetivos no se han definido con el Indicador que medirá el cumplimiento de los mismos.

05	<b>1.0.6 Existen evidencias que demuestran que este procedimiento se ha implantado de forma efectiva</b>	1.0	NCM
----	--	-----	-----

1. No se presenta evidencia de que este procedimiento se implantado de forma efectiva. Por ejemplo:

Los objetivos no son medibles y por lo tanto no se realiza su medición anual y su difusión pública entre los grupos de interés (Memorias Anuales).

2.- No se presenta evidencia de PPOC\_A.VI. Modelo de Seguimiento y evaluación del Proceso, recogido en el Procedimiento P/ES004 Proceso para definir la política y objetivos de calidad de la FFP.



#### Directriz 1.1 Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos

06	<b>1.1.2 Se recoge información sobre los programas formativos y se analiza, para la mejora de la oferta formativa</b>	1.1	NCM
----	---	-----	-----

No hay evidencia del sistema de recogida y análisis de información que permita valorar el mantenimiento, la actualización y renovación de la oferta formativa del Centro.

No se presenta evidencia, ni en informes, ni en actas de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones ni en los Informes Anuales P/CL009\_D009 Memoria anual de calidad del título. En el Procedimiento P/CL009\_FFP Proceso para el desarrollo de las enseñanzas se recoge " *De cara a cumplir con el Procedimiento para la Evaluación de la Actividad docente del Profesorado (PR/CL001\_FFP), en el acta*



	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	<b>Informe nº: 1</b> <b>Fecha: 20/11/2015</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR/SO100_D006_FFP</b>	

de la reunión de la CCT se recogerán claramente la relación de profesores/asignatura que han cumplido correctamente la entrega y validación de sus fichas y aquellos que no lo han hecho o lo han hecho con retraso (P/CL009\_D005)", no se evidencia la recogida de dicha información en las actas de las Titulaciones en la mayoría de los Títulos.

A este respecto no se presentan evidencias de las actas de reunión semestral de la Comisión de Calidad por ejemplo del Máster Universitario de Formación en portugués para Profesorado de Enseñanza Secundaria, MU Educación Digital.

No se presentan evidencias del informe relativo al análisis de las encuestas sobre el desarrollo de las enseñanzas P/CL009\_D012, recogida su elaboración en el Procedimiento P/CL009\_FFP Proceso para el desarrollo de las enseñanzas. Ni de su análisis en las P/CL009\_D009 Memoria anual de calidad del título.

<b>07</b>	<b>1.1.3 El centro tiene establecidos los mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos</b>	<b>1.1</b>	<b>NCM</b>
-----------	--	------------	------------

No se presenta evidencia de un seguimiento sistemático de todos los indicadores que aplican a la titulación, y la generación de informes para la toma de decisión y mejora sobre la oferta formativa.

Por ejemplo:

Existe muy reducido o ningún análisis de tasas en las reuniones de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (CCTs), y se evidencia en las actas publicadas y en los Informes Anuales P/CL009\_D009 Memoria anual de calidad del título. Análisis que si existe no se refleja en propuestas de mejora concretas para la Titulación. En aquellas Titulaciones que no se evidencia ningún análisis, tampoco se proponen acciones de mejora.

<b>08</b>	<b>1.1.4 El centro tiene establecidos los mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión</b>	<b>1.1</b>	<b>NCM</b>
-----------	---	------------	------------

En el marco del Proceso de desarrollo de las enseñanzas no se implantan los mecanismos necesarios para mejorar las titulaciones; salvo la inclusión de este aspecto en algunas Memorias elaboradas por las CCTs.

No existe evidencia de la existencia y/o la aplicación sistemática de mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión de los programas formativo. En muchos de los Títulos no se proponen mejorar apoyadas en datos analizadas y no se realiza un seguimiento de las mismas.

<b>09</b>	<b>1.1.5 Se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas</b>	<b>1.1</b>	<b>NCM</b>
-----------	---	------------	------------



No se evidencian la rendición de cuentas a todos los grupos de interés

Ejemplo: No se presenta evidencia de la existencia de informes de titulación con análisis, valoraciones y propuestas de mejora de los indicadores utilizados para garantizar la calidad de sus programas formativos en prácticamente todas las titulaciones.

Ejemplo: en relación al Proceso de Política y objetivos de Calidad, aunque sí se ha producido la difusión del Manual de Calidad del Centro, no ocurre lo propio en relación con la revisión de la política y objetivos de calidad; siendo publicado en el momento de la auditoría.





	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	Informe nº: 1 Fecha: 20/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D006_FFP	

Algunos de los enlaces incluidos en la web del Centro no conducen a las Memorias o Informes, resultando imposible la rendición de cuentas a los grupos de interés.

No se ha elaborado ni publicado la Memoria en el marco del Proceso de orientación al estudiante y, aunque se publica cierta información sobre titulaciones, especialmente planes de estudios, prácticas externas y movilidad, no se evidencia la publicación de los resultados de dichos programas a los grupos de interés a través del Centro.

**Directriz 1.2 Cómo el Centro Orienta sus enseñanzas a los estudiantes**

10	<p>No se pudo evidenciar la puesta en marcha del POE- Plan de Orientación al Estudiante y la aplicación sistemática de mecanismos de obtención de información por las diferentes áreas implicadas en la orientación de la enseñanza al estudiante.</p> <p>Recomendamos la puesta en marcha del POE</p>	1.2	NCM
----	--	-----	-----

**Directriz 1.3 Cómo el Centro Garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia**

11	<p>1.3.3 Se desarrolla mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico</p>	1.3	nc
----	---	-----	----

Están por elaborar los mecanismos para el control, revisión y mejora de los procesos relacionados con los estudiantes y con el personal académico.

12	<p>1.3.2 Se recoge información sobre resultados de su personal académico</p>	1.3	nc
----	--	-----	----

No se presenta evidencia de que exista un sistema que permita conocer y valorar las competencias y resultados del personal académico.

Ejemplo: debería aparecer su análisis en la P/CL009\_D009 Memoria anual de calidad del título del análisis.

13	<p>1.3.6 Se rinden cuentas sobre los resultados de su política de personal</p>	1.3	nc
----	--	-----	----

No se presenta evidencia de la existencia de la rendición de cuentas en los informes de titulación P/CL009\_D009 Memoria anual de calidad del título del análisis, valoraciones y propuestas de mejora para garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia.

En el proceso de evaluación del profesorado no existen informes de resultados alcanzados.


**Directriz 1.4 Cómo el Centro Gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios**

14	<p>1.4.2 El centro dispone de los mecanismos que le permite obtener información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios</p>	1.4	NCM
----	---	-----	-----

No se presenta evidencia de la existencia de un sistema que permita conocer y valorar las necesidades de la gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.

15	<p>1.4.3 Se desarrolla mejora continua de su política y actuaciones relativas al PAS y servicios</p>	1.4	NCM
----	--	-----	-----



	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	Informe nº: 1 Fecha: 20/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D006_FFP	

En el marco del proceso de gestión de recursos materiales y servicios no hay evidencia alguna de mecanismos que permitan la mejora continua de la política y actuaciones en relación con el personal administrativo y de servicios.

16	<b>1.4.4 El centro realiza el control y mejora de los recursos materiales y servicios</b>	1.4	NCM
----	---	-----	-----

En el marco del proceso de gestión de recursos materiales y servicios no hay evidencia alguna de mecanismos que permitan la mejora continua de la política y actuaciones en relación con la gestión de los recursos materiales.

No hay evidencia alguna del proceso de gestión de recursos materiales y servicios.

17	<b>1.4.7 Se rinden cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios</b>	1.4	NCM
----	--	-----	-----

No se presenta evidencia de la existencia de la rendición de cuentas en los informes de titulación P/CL009\_D009 Memoria anual de calidad del título del análisis, valoraciones y propuestas de mejora para garantizar la adecuación y el uso de los recursos materiales y servicios.

No se presenta evidencia de la existencia del documento P/SO005\_FFP\_D005. Informe de la evaluación de la gestión de recursos materiales y servicios propios del Centro, recogido en el Procedimiento P/SO005\_FFP Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios.

No se presenta evidencia de la existencia de los documento P/SO005\_FFP\_D010 Documento objetivos del servicio; P/SO005\_FFP\_D011 Definición y planificación de las actuaciones del servicio; P/SO005\_FFP\_D012 Información pública sobre las actuaciones y objetivos del servicio, recogido en el Procedimiento P/SO005\_FFP Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios.

#### Directriz 1.5 Cómo el Centro Analiza y tiene en cuenta los resultados

18	<b>1.5.3 Se desarrolla mejora continua de los resultados y la fiabilidad de los datos utilizados</b>	1.5	NCM
----	--	-----	-----

Aunque si está establecido el Procedimiento P/ES005\_FFP Proceso de análisis de los resultados de la FFP no se presenta evidencia de la aplicación de un mecanismo de mejora continua de los procesos relacionados con análisis de los resultados. En el procedimiento P/CL009\_D009 Memoria anual de calidad del título, documento dónde se analizan los indicadores relativos al funcionamiento de las actividades desarrolladas en el Centro y Titulaciones no se concretan acciones de mejora apoyadas en los datos analizados a nivel global del Centro, ni a nivel de Titulaciones, a través de las comisiones de calidad respectivas.



Por otro lado, los documentos P/ES005 D001 Documento con las categorías de resultados objeto de estudio, y P/ES005\_D002 Documento con la definición de los mecanismos objeto de estudio, recogidos en el Procedimiento P/ES005\_FFP Proceso de análisis de los resultados de la FFP, no se evidencia su definición siendo necesaria la misma para un correcto análisis de los datos en P/CL009\_D009 Memoria anual de calidad del título.

No existe evidencia de la existencia del documento P/ES005\_D004 Documento que recoja los resultados del análisis y la validación, recogido en Procedimiento P/ES005\_FFP Proceso de análisis de los resultados de la FFP.



	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> Facultad de Formación del Profesorado		
	Informe nº: 1 Fecha: 20/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D006_FFP	

19	<b>1.5.4 Esta definidas las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados</b>	1.5	NCM
<p>No se presenta evidencia del establecimiento de estrategias y sistemáticas para introducir mejoras para los resultados obtenidos. Salvo las memorias elaboradas por las CC de las distintas Titulaciones, no hay mecanismos instaurados que permitan el seguimiento, revisión y mejora de los resultados.</p> <p>Por ejemplo:</p> <p>No se presenta evidencia a través de los informes presentados -P/CL009_D009 Memoria anual de calidad del título y de Centro, una sistemática de identificación y puesta en marcha de mejoras en base a los resultados a nivel global del Centro, ni a nivel de Titulaciones, a través de las comisiones de calidad respectivas. Existe evidencia en actas de reuniones de las comisiones, de un análisis de indicadores y propuestas puntuales, pero no de una sistemática de análisis de los objetivos, sus resultados y mejoras de cada uno de los procedimientos analizados.</p>			
20	<b>1.5.7 Existe un procedimiento para rendir cuentas sobre los resultados</b>	1.5	NCM
<p>Aunque el procedimiento si existe, elaboración de los análisis en P/CL009_D009 Memoria anual de calidad del título y publicación de las mismas en el Procedimiento P/ES006_FFP Proceso de publicación de información sobre titulaciones, no se evidencia una correcta elaboración de las Memorias Anuales de cada Título y de Centro, no analizándose en las mismas la consecución de los objetivos en los diferentes procesos y la propuesta de acciones de mejora apoyadas en los resultados obtenidos. Si se evidencia la rendición de cuentas a través de la publicación de las memoria Anuales, no siendo esta efectiva al no evidenciarse como ya hemos mencionado una correcta elaboración de las mismas.</p>			
<b>Directriz 1.6 Cómo el Centro Publica la información sobre las titulaciones</b>			
21	<b>1.6.1 El centro dispone de los mecanismos necesarios para la obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y programas</b>	1.6	NCM
<p>No se presenta evidencias que demuestren que este procedimiento se ha implantado de forma efectiva.</p> <p>Ejemplo:</p> <p>No se ha elaborado y puesta en funcionamiento el Plan de Publicación de Información sobre Titulaciones P/ES006_A_D001, siendo según el Procedimiento P/ES006 Proceso de Publicación de Información sobre titulaciones el comienzo del proceso "<i>El proceso comienza con la definición y aprobación del Plan de Publicación de la Información sobre Titulaciones por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) y su ratificación en Junta de Facultad (P/ES006_A_D001)</i>".</p> <p>No se ha elaborado y puesta en funcionamiento P/ES006_A_D002 Mecanismo de recogida de datos e indicadores, siendo necesario para realizar el proceso de mejora continua los mecanismos de recogida de datos e indicadores se utilizarán para la información que se desea publicar.</p>			
22	<b>1.6.2 Existe un procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.</b>	1.6	nc
<p>No se presenta evidencia de la rendición de cuentas a los grupos de interés de forma sistemática y según el procedimiento establecido por la Universidad.</p>			

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	<b>Informe nº: 1</b> <b>Fecha: 20/11/2015</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR/SO100_D006_FFP</b>	

Ejemplo:

Si se aplica procedimiento P/ES006 Proceso de Publicación de Información sobre titulaciones de difusión de información sobre titulaciones (planes de estudios, prácticas, movilidad, etc.), sin embargo, no se presenta evidencia de la publicación de los resultados de dichos programas a los grupos de interés (resultados del procedimiento de prácticas, movilidad, etc.) a través del Centro, ni en su web directamente, ni en el contenido de los Informes Anuales de Titulación o Centro, al no ser analizados dichos datos, informes que si el Centro los hace públicos en la web.

Existe información general de los indicadores básicos de dichos procedimientos por Centro en el Catálogo de Indicadores que se ofrece desde la web corporativa de la UEX, pero no son visualizados desde los Centros.

23	<b>1.6.3 Se realiza mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés</b>	1.6	NCM
----	---	-----	-----

No se presenta evidencia de la aplicación de un mecanismo de mejora continua de los procesos relacionados con la información pública a los grupos de interés.

Ejemplo:



No se ha elaborado y puesta en funcionamiento el Plan de Publicación de Información sobre Titulaciones P/ES006\_A\_D001 y P/ES006\_A\_D002 Mecanismo de recogida de datos e indicadores. Sin embargo si existe el P/ES006\_A\_D004 Documentos e información publicada en las formas establecidas en el Plan de Publicación de la Información sobre Titulaciones.

24	<b>1.6.4 El centro tiene establecidos los procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de la información sobre programas y títulos</b>	1.6	NCM
----	--	-----	-----

No se presentan evidencias de toma de decisión relacionadas con la publicación de la información sobre programas y títulos.

No se han obtenido aún resultados que recojan información sobre la publicación de información de programas y títulos, a diferentes grupos de interés, y por tanto no existe un proceso de toma de decisión posterior.






	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	<b>Informe nº: 1</b> <b>Fecha: 20/11/2015</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR/SO100_D006_FFP</b>	

## 8.- OBSERVACIONES

Nº	PUNTOS FUERTES
01	Se presenta evidencia de un elevado grado de compromiso de la Dirección del Centro y el equipo del mismo con la mejora de la implantación del Sistema de Garantía Interno de la Calidad.
02	En el diseño de los procedimientos de aplicación en el Centro, se han tenido en cuenta todas las directrices de AUDIT y muestran un alto número de documentos que apoyen el seguimiento y mejora de los mismos, (aunque en su despliegue no se haya evidenciado una aplicación completa).
03	La estructura de la web de la FFP
04	El desarrollo del Proceso de Prácticas Externas






	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	Informe nº: 1 Fecha: 20/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D006_FFP	

## 9.- OPORTUNIDADES DE MEJORA



1. Los Objetivos anuales al finalizar el curso académico deben ser medidos para evaluar su grado de cumplimiento. Han de hacerse públicos los resultados y recomendamos que sea en parte de la web donde aparecen recogidos los Objetivos.
2. El análisis del grado de cumplimiento de los objetivos debe ser uno de los puntos a analizar dentro de las memorias anuales, de forma que permita la información obtenida establecer planes de mejora.
3. Se recomienda incluir como grupos de interés Egresados y Sociedad en las comisiones de calidad. Al ser grupos de interés incluidos por la Universidad de Extremadura en su mapa de procesos del SGCUEX.
4. Recomendamos la pronta elaboración del procedimiento P/ES005 Análisis y utilización de los resultados, de las evidencias D001 y D002 relativas a los datos que deben ser analizados en las memorias. Con ello se solucionaría el problema de que en la mayor parte de las memorias se analiza muy poca información y diferente de unas memorias a otras, no permitiendo establecer planes de mejora y acciones correctoras necesarias en base a los datos reales del Centro.
5. Recomendamos actualizar las memorias anuales en la web. Faltan (Ejemplos): Memoria anual Máster Universitario en Investigación en Ciencias Sociales y Jurídicas; Máster Universitario en Formación del Profesorado en Educación Secundaria, Máster Universitario de Educación Digital, Máster Universitario de Antropología Social del curso 13/14.
6. Recomendamos la revisión de Actas a nivel centro y titulaciones ya que hay muchas sin firmar, sin sellar. Están sin actualizar las colgadas en la web en algunas de las titulaciones.
7. Recomendamos la revisión de todos documentos que se hacen públicos así como las evidencias ya que aparecen sin firma, falta fecha aprobación, falta órgano de aprobación y sello del Centro.
8. Se recomienda hacer públicos los resultados académicos, encuestas de satisfacción, informes de evaluación docente de las titulaciones en el link habilitado para ello en la web, para cada una de las titulaciones.
9. Recomendamos la revisión de la evidencias del Procedimiento P/CL009 Desarrollo de las Enseñanzas ya que muchas de ellas no están disponibles: d002/d004/d005/d007/d008/d009/d012.
10. Recomendamos el análisis de los datos del proceso P/CL012 Proceso de reclamaciones y recogida en las Memorias Anuales de Titulación.
11. Recomendamos puesta en marcha del POE ( P/CL010 POE)
12. En cuanto al Procedimiento P/SO005 Gestión de los Recursos Materiales y Servicios, se recomienda subir las evidencias en el repositorio de documentos para que sean accesibles para los auditores (por lo menos un ejemplo de funcionamiento).



	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	<b>Informe nº: 1</b> <b>Fecha: 20/11/2015</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR/SO100_D006_FFP</b>	

13. En cuanto al Procedimiento P/SO006 Satisfacción Docente de los Estudiantes de la FFP se recomienda subir las evidencias en el repositorio de documentos para que sean accesibles para los auditores (un ejemplo del proceso).
14. En los procedimientos 6 y 7 relativos a encuestas de satisfacción del alumnado y profesorado y encuestas de evaluación docente, no existen evidencias colgadas por lo que los auditores no pueden analizar la información o evidencias. Sería aconsejable como mínimo recogen en un informe los datos relativos a cada curso académico y evolución, así como incluir en el informe el modelo de encuesta realizada. Este es un punto fundamental a analizar en las memorias anuales de Centro y Titulaciones.
15. En cuanto al Procedimiento PR/SO007 Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado de la FFP. Se recomienda subir las evidencias en el repositorio de documentos para que sean accesibles para los auditores.
16. Recomendamos un mayor análisis de los datos disponibles en el informe anual de calidad del Centro. El del curso 2013/14 está muy incompleto no percibiéndose análisis que permita la toma decisiones de cara a establecer los planes de mejora y acciones correctivas.
17. Recomendamos un mayor análisis de los datos disponibles en el informe anual de calidad de los títulos del Centro. El del curso 2013/14 está muy incompleto en la mayoría de las titulaciones, no percibiéndose análisis que permita la toma decisiones de cara a establecer los planes de mejora y acciones correctivas.
18. En referencia al Procedimiento P/SO008 Control de Documentación y Registro se recomienda la puesta en marcha del Proceso dada la relevancia e importancia del mismo.
19. Se recomienda que todos los procedimientos deben estar firmados, sellados, con fecha y órgano de aprobación.
20. Se recomienda que todas las evidencias que deben ser aprobadas según lo establecido en su procedimiento correspondiente deben estar con fecha, firma y órgano de aprobación.
21. Recomendamos establecer un modelo de actas, ya que estas difieren mucho de unas titulaciones a otras, presentando algunas muy poca información. Recomendando que en ellas aparezcan recogidos de forma clara y detallada los temas tratados y los acuerdos alcanzados.
22. Recomendamos que en las Comisiones de Calidad del Centro y Titulaciones este incluido un representante de los egresados y otro de la sociedad.
23. En referencia al Manual de Calidad recomendamos no incluir los representantes de las comisiones con nombres y apellidos para no tener que modificarlo cada vez que exista un cambio en un representante (el manual tiene que estar siempre actualizado).
24. En una gran parte de los procesos las evidencias que estos generan no están recogidas en el repositorio de documentación y puestas a disposición del equipo auditor, por lo que no es posible evaluar el nivel de implantación del mismo. Este




	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> <b>Facultad de Formación del Profesorado</b>		
	<b>Informe nº; 1</b> <b>Fecha: 20/11/2015</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR/SO100_D006_FFP</b>	

equipo presupone que si la evidencia no está disponible – no existe – y por lo tanto el proceso no está al 100% implantado. Recomendamos subir todas las evidencias.

25. Recomendamos actualizar en la web:

1. Apartado de calidad- Comisión de GC- Falta por actualizar las actas. Las subidas en la web están sin firmar y sellar. En indicadores datos no actualizados.
2. Apartado de calidad- Comisión de GC de Titulaciones- Falta por actualizar las actas. Las subidas en la web están sin firmar y sellar. En indicadores datos no actualizados.
3. Apartado Centro- Junta de Centro- Falta por actualizar actas.
4. En el apartado de instalaciones se recomienda que no solo aparezcan fotos sino que se genere una lista de las disponibles con sus horarios por ejemplo, o datos relevantes.

### Por el Equipo Auditor

**Auditor Jefe:**



**José Álvarez García**  
 Fac. de Est. Emp. y Turismo  
 Universidad de Extremadura

**Auditor:**

**María Mercedes Sabido Rodríguez**  
 Facultad de Derecho  
 Universidad de Extremadura

**Observador:**

**Juan José Clavero Sánchez**  
 Vicerrectorado de Calidad  
 Universidad de Extremadura

ALVAREZ  
 GARCIA JOSE  
 - 34941895L

Firmado digitalmente por ALVAREZ  
 GARCIA JOSE - 34941895L  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 c=ES, serial=34941895L,  
 sn=ALVAREZ GARCIA,  
 givenName=JOSE, cn=ALVAREZ  
 GARCIA JOSE - 34941895L  
 Fecha: 2015.11.21 21:22:28 +01'00'

