

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
	Informe definitivo Fecha: 20/12/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_ECO	

1.- OBJETO DE LA AUDITORÍA

Evaluación del sistema de garantía de la calidad, implantado en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCCEE) de la Universidad de Extremadura (UEX), con relación a las actividades desarrolladas conforme a los criterios y directrices establecidos en el modelo AUDIT.

2.- ALCANCE DE LA AUDITORÍA

TOTAL: la auditoría abarca la totalidad del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la FCCEE.

3.- EQUIPO AUDITOR

Auditor jefe	Germán Trinidad Ruiz
Auditores	María José Benito Bernáldez Raúl Roncero Martín Rosa María Villalobos Murillo

4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Documentación del Programa AUDIT (V1_2018) de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

5.- ALEGACIONES

Una vez cumplido el plazo de alegaciones, sin haberse presentado ninguna por parte del Centro auditado, este documento constituye el Informe de auditoría interna final.

6.- INTERLOCUTORES AUDITADOS

Nombre y Apellidos	Cargo / Ocupación / Colectivo
D. Luis Marín Hita	Decano
D. Miguel Gutiérrez Pérez	Vicedecano de Coordinación y Calidad de la Docencia
D. Alejandro Ricci Risquete	Vicedecano de Relaciones Interuniversitarias

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
	Informe definitivo Fecha: 20/12/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_ECO	

Nombre y Apellidos	Cargo / Ocupación / Colectivo
Dña. Montserrat Retamar Pozo	Vicedecana de Relaciones Institucionales y Prácticas en Empresas. Presidenta de la Comisión de Prácticas
Dña. María del Mar García Galán	Secretaria Académica y Atención al Estudiante. Presidenta de la Comisión de Orientación al Estudiante
D. Pedro Rivero Nieto	Responsable del SAIC
Dña. Esther Manso Nogales	Estudiante de cuarto curso del Grado en Administración y Dirección de Empresas
Dña. Irene Hernández Buyolo	Estudiante de cuarto curso del Grado en Administración y Dirección de Empresas
D. Santiago Buitrago Ocampo	Estudiante de segundo curso del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos
Dña. Cristina Torres Gutiérrez	Estudiante del Máster Universitario en Investigación en Economía, Gestión y Comercio Internacional
Dña. Andrea Estefanía Oré Reyna	Estudiante del Máster Universitario en Dirección de Marketing
D. Juan Cuevas Rodríguez	Administrador del Centro
Dña. Cristina López Muñoz	Técnica de Calidad
Dña. María Begoña Molinero San Antonio	PAS Secretaría Vicedecanato de Relaciones Institucionales y Prácticas en Empresas
D. Fernando Núñez Almansa	PAS Jefe de negociado de asuntos económicos
Dña. Patricia Milanés Montero	PDI del Grado en Administración y Dirección de Empresas
D. Jesús Pérez Mayo	PDI del Grado en Economía
D. Francisco Borja Encinas Goenechea	PDI del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos
Dña. María Inés Maesso Corral	PDI del Máster Universitario en Economía
D. Julián Ramajo Hernández	PDI del Máster Universitario en Investigación en Ciencias Sociales
Dña. Montserrat Díaz Méndez	PDI del Máster Universitario en Dirección de Marketing
Dña. Dolores Amalia Gallardo Vázquez	PDI del Máster Universitario en Creación de Empresas e Innovación
Dña. Nuria María Corrales Dios	Coordinadora de la Comisión de Calidad

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
	Informe definitivo Fecha: 20/12/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_ECO	

Nombre y Apellidos	Cargo / Ocupación / Colectivo
	Intercentros del Grado en Administración y Dirección de Empresas
Dña. Gala Patricia Rivera Fernández	Representante de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas
D. Juan Antonio Vega Cervera	Coordinador de la Comisión de Calidad del Grado en Economía
Dña. María Teresa Fernández Núñez	Coordinadora de la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Investigación en Economía, Gestión y Comercio
D. José Ángel López Sánchez	Coordinador de la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Dirección de Marketing
Dña. María Lourdes Moreno Liso	Coordinadora de la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Investigación en Ciencias Sociales. Representante de la Comisión de Calidad Intercentro del Máster Universitario en Investigación en Ciencias Sociales
D. Francisco Javier Miranda González	Coordinador de la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Creación de Empresas e Innovación
D. Samuel Fuentes Bernal	Egresado en el curso 2020-21 del Grado en Administración y Dirección de Empresas
D. Álvaro Hernández Tena	Egresado en el curso 2019-20 de la Programación Conjunta de Enseñanzas Oficiales: Grado en Administración y Dirección de Empresas y Grado en Economía
Dña. Sandra López Pavo	Egresada en el curso 2018-19 del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos
Dña. Rocío Macarro García	Egresada en el curso 2017-18 del Máster Universitario en Investigación en Economía, Gestión y Comercio Internacional
Dña. Carmen Bueno Muñoz	Egresada en el curso 2018-19 del Máster Universitario en Dirección de Marketing
D. José Carlos Bueno Trenado	Empleador. BT Asesores
D. Antonio Chamizo	Empleador / Tutor de prácticas. Inversolar
D. Gerardo Nieto Suárez	Empleador / Tutor de prácticas. Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
	Informe definitivo Fecha: 20/12/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_ECO	

7.- CUADRO RESUMEN DE LA AUDITORÍA

Apartado de la norma	Total No conformidades
Directriz 3.1	1
Directriz 6.2	1
Directriz 7.4	2
Directriz 8.3	2
Directriz 8.4	1
Directriz 8.5	1

8.- RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS

NO CONFORMIDADES			
Nº	Descripción de la No Conformidad	Directriz AUDIT	Categoría
01	<p>El actual modelo de Agenda del estudiante no es un instrumento que se haya diseñado para la planificación y organización del estudiantado.</p> <p>Se debe hacer un mayor esfuerzo de coordinación entre los responsables de las diferentes asignaturas para que la Agenda cumpla con su función.</p>	3.1	Menor
02	<p>La participación de los grupos de interés, en especial de estudiantes y de Personal de Administración y Servicios (PAS), es muy escasa.</p> <p>Por ejemplo, en la Comisión de Calidad del Centro no asistió ningún PAS en las reuniones celebradas desde 2018 (salvo una reunión en 2018, otra en 2019 y otra en 2021). Su asistencia en las reuniones de las Comisiones de Calidad de Titulaciones es inexistente, tal y como se deduce de las actas y lo comentado en las audiencias de PAS y de Coordinadores de Comisiones de</p>	6.2	Menor

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
	Informe definitivo Fecha: 20/12/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_ECO	

NO CONFORMIDADES			
Nº	Descripción de la No Conformidad	Directriz AUDIT	Categoría
	<p>Calidad de Titulación.</p> <p>En el caso del alumnado se produce una situación similar que con el PAS, aunque la asistencia a las reuniones de las comisiones que integran el SAIC del Centro es mayor. De todos modos, hay Comisiones donde no se cuenta con la asistencia de este colectivo en ninguna de las reuniones celebradas (por ejemplo, en la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Investigación en Ciencias Sociales).</p>		
03	<p>La página web oficial del Centro tiene aún mucho margen de mejora en cuanto a la información que publica o la actualización de lo publicado.</p> <p>Por ejemplo, en el apartado “Movilidad”, dentro del programa ERASMUS, aparece información del curso 2015-16.</p> <p>Otros apartados tienen escasa información publicada. Por ejemplo, el apartado “Plan de Acción Tutorial” solamente contiene el documento con el Plan de Acción Tutorial de la Titulación (PATT) del curso 2021-22, pero no existe ningún otro tipo de información (modelos de solicitudes, listado de profesores que intervienen en el PATT, informes de seguimiento, modelos de encuestas realizadas para la evaluación de las actividades desarrolladas, información de contacto del coordinador del PATT o de la Unidad de Atención al Estudiante, etc.).</p>	7.4	Mayor
04	<p>Actualmente existe una página web no oficial (https://ecouex.es) que contiene información académica desactualizada.</p> <p>El Equipo decanal aclaró que esa web dejará de usarse para aspectos relacionados con la actividad académica del Centro y se centrará en otros temas extracurriculares (ofertas de trabajo, becas, etc.).</p>	7.4	Mayor

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
	Informe definitivo Fecha: 20/12/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_ECO	

NO CONFORMIDADES			
Nº	Descripción de la No Conformidad	Directriz AUDIT	Categoría
05	<p>Se ha observado alguna desviación en cuanto a lo que el Centro realiza y los procesos/procedimientos del SAIC tienen descritos. Es necesaria una revisión de todos ellos para ajustar las actividades a la realidad de la Facultad.</p> <p>Por ejemplo, en el caso del proceso P/ES004_ECO se indica que el responsable de la elaboración de la Política y Objetivos de Calidad es el Decano o Vicedecano responsable en materia de Calidad mientras que en la realidad de la Facultad esta actividad la realiza el Responsable del SAIC.</p>	8.3	Menor
06	<p>Se ha constatado la desactualización de los procesos/procedimientos en cuanto a la normativa sobre la que se sustentan.</p> <p>Por ejemplo, existe una nueva normativa de evaluación en la UEx que no está contemplada en el P/CL009_ECO y también otra nueva de reclamaciones que no articula el P/CL012_ECO. Y en el Manual de calidad se indica la estructura de calidad y el Mapa de procesos de la UEx del año 2015 cuando se han producido modificaciones posteriores en 2019.</p> <p>De todas formas, se constata que el funcionamiento del Centro sí se ajusta a la normativa vigente.</p>	8.3	Menor
07	<p>En la audiencia con estudiantes se constató el poco conocimiento que tienen del SAIC.</p>	8.4	Menor
08	<p>La “Hoja de Control de Registros” (PR/SO008_ECO_D002) debe tener un mantenimiento más exhaustivo. Se han encontrado multitud de evidencias de los procesos/procedimientos del SAIC sin codificar o sin enlazar o incluso documentos que no están considerados como evidencias del proceso/procedimiento.</p> <p>Por ejemplo, en el <i>Proceso para definir Políticas y Objetivos de Calidad de la FCCEE</i> (P/ES004_ECO), <i>Proceso para el</i></p>	8.5	Mayor

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
	Informe definitivo Fecha: 20/12/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_ECO	

NO CONFORMIDADES			
Nº	Descripción de la No Conformidad	Directriz AUDIT	Categoría
	<i>análisis de los resultados (P/ES005_ECO), Proceso para la publicación de la información sobre titulaciones de la FCCEE (P/ES006_ECO), Proceso para desarrollo de las enseñanzas de la FCCEE (P/CL009_ECO), Proceso de orientación del estudiante de la FCCEE (P/CL010_ECO), Procedimiento de realización de la encuesta de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente en la FCCEE (PR/SO006_ECO), Procedimiento de para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la FCCEE (PR/SO007_ECO) o Procedimiento de evaluación de la satisfacción de los grupos de interés con la FCCEE (PR/SO009_ECO).</i>		

9.- OBSERVACIONES

Nº	PUNTOS FUERTES
01	El compromiso del Responsable de Calidad del Centro y, por extensión, del Equipo decanal con el buen funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad. También se destaca el compromiso del PDI que integra las diferentes Comisiones que forman parte del SAIC.
02	El interés de los responsables del Centro por la actualización de su Plan estratégico, creando para ello un grupo de trabajo específico que se encargue del análisis necesario.
03	La creación de una comisión externa, que servirá para potenciar la conexión entre la Facultad y el mercado laboral.
04	La incorporación de la Técnica de Calidad en la estructura de Calidad del Centro, que proporcionará estabilidad y continuidad en el seguimiento y control del SAIC.
05	La satisfacción manifestada por los estudiantes entrevistados con su PDI.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
	Informe definitivo Fecha: 20/12/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_ECO	

06	La satisfacción manifestada en las audiencias con los recursos materiales disponibles en el Centro.
----	---

10.- OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se recomienda al Centro insistir e incrementar las actividades de difusión de la cultura de la Calidad para que los diferentes grupos de interés, en especial estudiantes y PAS, conozcan la importancia que tiene su participación e implicación en el SAIC.
- Se recomienda hacer una nueva propuesta de Política y Objetivos de Calidad una vez que esté aprobado el nuevo Plan estratégico del Centro.
- Se propone mejorar la coordinación entre Comisiones de Calidad de Titulación para compartir las buenas prácticas de cada una de ellas.
- Se recomienda aprovechar la creación de la Comisión Externa para establecer sinergias entre el Centro y los empleadores para favorecer la inserción laboral del estudiantado de la Facultad.
- Se sugiere remitir a los tutores externos de prácticas el grado de satisfacción del alumnado que las realiza y otros aspectos que señalen sobre esa etapa formativa, con la finalidad de que la cultura de la mejora continua también se llegue a los Centros donde se realizan las prácticas externas.
- Se recomienda hacer un análisis más detallado en los informes de seguimiento, en especial del PATT, que permita detectar aquellas áreas que tengan margen de mejora y poder, así, establecer acciones para corregir las desviaciones que se encuentren.
- Se sugiere dar mayor publicidad a las actividades de orientación de las enseñanzas realizadas dentro del PATT.
- Se recomienda hacer públicos los distintos análisis de resultados que se realizan como complemento a la actividad del SAIC, con el fin de dotar de un mayor número de elementos de análisis, que sirven tanto para el establecimiento de planes de mejora como para la presentación de evidencias ante eventuales procesos de auditoría. Por ejemplo, se pueden incluir como anexo a los informes de seguimiento las encuestas de satisfacción con las actividades propuestas en el PATT o las que se realizan en el seno de las Comisiones de Calidad de Titulación.
- Se sugiere adaptar los procesos y procedimientos del SAIC al modelo de documento disponible en la web del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia y aprobado por la Comisión de Calidad de la UEx.
- Se sugiere la revisión del *Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés con la FCCEE* (PR/SO009_ECO) de modo que se aclare su objeto y su

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
	Informe definitivo Fecha: 20/12/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_ECO	

temporalidad. En la entrevista con el Equipo directivo se indicó que su función era la de servir de orientación para la actualización de las políticas y el Plan estratégico del Centro, por lo que recomendamos que este objetivo se índice explícitamente en el procedimiento.

- Se recomienda homogeneizar los contenidos de la web para los diferentes títulos.
- Se recomienda la publicación de las actas, composición e informes de seguimiento de todas las Comisiones que intervienen en el SAIC. La información relativa a la Junta de Facultad, Comisión de Calidad y Comisiones de Calidad de Titulación sí es suficiente, pero en la web no existe ningún apartado para la Comisión de Evaluación de la Docencia, la Comisión de Prácticas, la Comisión de Orientación al Estudiante o la Comisión de Reclamaciones.

Por el Equipo Auditor

Germán Trinidad Ruiz

María José Benito Bernáldez

Raúl Roncero Martín

Rosa María Villalobos Murillo