

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Estudios Empresariales y Turismo		
	Informe nº: Fecha: 19/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEEyT	

1.- OBJETO DE LA AUDITORÍA

Evaluación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) implantado en Facultad de Estudios Empresariales y Turismo 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

TOTAL: la auditoría abarca la totalidad del SGIC

ALCANCE TEMPORAL: 2014

3.- EQUIPO AUDITOR

Auditor/a Jefe/a	María Jesús Sierra Folgado
Audidores	Carmen Calvo Jurado, José Manuel Perea Ortega
Observador/a	Antonio Babiano Román

4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Documentación del Modelo AUDIT

5.- INTERLOCUTORES AUDITADOS

Nombre y Apellidos	Responsable de
Vicente Manuel Pérez Gutiérrez	Decano
Adelaida Ciudad Gómez	Vicedecana Infraestructura y Calidad
Yolanda García García	Vicedecana de Relaciones Institucionales
Antonio Angel Pulgarín García	Vicedecano de Ordenación Académica
Teresa Cabezas	Coordinadora MUI Ciencias Sociales y Jurídicas



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Estudios Empresariales y Turismo		
	Informe nº: Fecha: 19/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEEyT	

Carlos Jurado Rivas	Presidente de la Comisión de Captación de Estudiantes
Alicia Rivero Campa	Administradora del Centro
Manuel Calleja Cabrera	Alumno matriculado en Prácticas Externas
Raquel Gutiérrez Pache	Alumna de primer curso de ADE
Cristina Acosta Álvarez	Alumna de último curso de Turismo
Irene Carrera Prieto	Alumna de Máster MUI

6.- CUADRO RESUMEN DE LA AUDITORÍA

Apartado de la norma	Total No conformidades
Directriz 1.0	
Directriz 1.1	
Directriz 1.2	2
Directriz 1.3	
Directriz 1.4	1
Directriz 1.5	
Directriz 1.6	

7.- RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS

NO CONFORMIDADES			
Nº	Descripción de la No Conformidad	Directriz de AUDIT	Categoría
1	No existe evidencia de la celebración de reuniones periódicas de la Comisión de Orientación al Estudiante (COE) desde octubre de 2013, ni de que se hayan llevado a cabo actuaciones encomendadas a la COE según lo descrito en el Proceso (P/CL010_FEEyT)	1.2	Mayor



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Estudios Empresariales y Turismo		
	Informe nº: Fecha: 19/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEEyT	

2	No existe evidencia acerca de la recogida de información sobre la satisfacción de los estudiantes en los procesos relacionados con prácticas externas (P/CL011_FEEyT) y movilidad (P/CL050_FEEyT)	1.2	menor
3	No existe evidencia acerca de la recogida de información sobre el seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios por parte de estudiantes, PDI y PAS (P/SO005_FEEyT)	1.4	menor

8.- OBSERVACIONES

PUNTOS FUERTES	
1	La Facultad de Estudios Empresariales y Turismo (FEEyT) cuenta con un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) cuyo diseño ha sido certificado por ANECA, lo que significa que cumple con las directrices del programa AUDIT.
2	La mayoría de los procesos/procedimientos se encuentran implantados.
3	Se evidencia la disposición de información pública (informes, actas, otros documentos) en la página web del Centro y de la Universidad, accesible a todos los grupos de interés. Toda esta documentación ha facilitado el proceso de documentación y revisión previo a la auditoría interna.
4	La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) funciona con total normalidad como puede comprobarse mediante las evidencias generadas y publicadas en la Web del Centro, principalmente las Memorias de Calidad del Centro que elabora por cada curso académico.
5	Las Comisiones de Calidad de las cinco titulaciones que se imparten en esta Facultad elaboran sus respectivas Memorias de Calidad de la Titulación que son documentos de control, revisión y mejora de los programas formativos.
6	A través de los informes elaborados por los responsables de los diferentes procesos/procedimientos, se evidencian una sistemática de análisis de los objetivos, resultados y mejoras de los mismos.



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Estudios Empresariales y Turismo		
	Informe nº: Fecha: 19/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEEyT	

9.- OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se sugiere desarrollar por completo todos los procesos/procedimientos del SIGC.
2. Se recomienda cumplir con los plazos fijados en el calendario de elaboración y aprobación de las memorias (P/ES005_FEEyT_D004) para la entrega de los informes o memorias anuales de los procesos, ya que solamente la mitad de dichos procesos cumplen con el plazo establecido.
3. Se recomienda realizar las encuestas de satisfacción a los distintos grupos de interés de forma telemática, para así facilitar la gestión y adquisición de dicha información.
4. Sería conveniente facilitar el acceso en la Web del centro a otras comisiones del SGIC, habilitando una nueva pestaña directa bajo el menú del SGIC, ya que actualmente hay que acceder a través de la pestaña Junta de Centro.
5. Se recomienda llevar a cabo una revisión de la información proporcionada en la Web del centro en relación a los siguientes apartados:
 - a. Actas de las comisiones del centro
 - b. Miembros de las comisiones
 - c. Indicadores del Grado en ADE en su Comisión de Calidad
 - d. Indicadores del MUI en su Comisión de Calidad
 - e. Indicadores del Grado en Turismo en su Comisión de Calidad
 - f. Enlace a Informe anual de implantación del programa DOCENTIA-UEX
 - g. Enlace a Informe anual de la satisfacción con las titulaciones oficiales de la UEX
 - h. Enlace a procesos/procedimientos de la UEX
 - i. Programas docentes de algunas asignaturas optativas del MUI
 - j. Tutorías y datos básicos de algunos profesores que imparten docencia en el centro.
6. Se recomienda incentivar y motivar a los estudiantes para que participen en las diferentes comisiones del SGIC, haciéndoles ver la importancia que tiene su participación en dichas comisiones.
7. Se recomienda actualizar la normativa aplicable en cada proceso. Un ejemplo de ello es el proceso P/CL009_FEEyT, que recoge el Reglamento general de actividades tutoriales del PDI de la UEX, de 2007 pero no alude a su modificación en sesión de Consejo de Gobierno 26/02/2014. Otro ejemplo es el Reglamento de evaluación de la Calidad de la UEX que figura en el proceso P/ES005_FEEyT, que se debe suprimir pues ya no existe.
8. El Manual de Calidad se modificó para incluir la Comisión de Medio Ambiente pasando a ser tres las comisiones reguladas en este documento. Sin embargo, no se ha corregido el número de comisiones que figura en la página 9, párrafo 3º, donde dice: En relación a las dos comisiones que....
9. Se recomienda no asignar códigos diferentes a un mismo documento en función del proceso/procedimiento en el que se menciona. Por ejemplo, si codificamos las memorias de calidad en el procedimiento soporte PR/SO005_FEEyT, no se debe asignar un código



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Facultad de Estudios Empresariales y Turismo		
	Informe nº: Fecha: 19/11/2015	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEEyT	

distinto en otro documento del SGIC, en este caso, en el calendario para la elaboración y aprobación de los informes/memorias (P/ES005_FEEyT_D004).

10. En el apartado Archivo de cada proceso no deben figurar los documentos que no son custodiados en el propio Centro. Por ejemplo, en el Proceso de Desarrollo de las Enseñanzas (P/CL009_FEEyT) aparece la Secretaría de Departamento como Responsable de la custodia de dos documentos.
11. Se recomienda firmar todos los documentos generados por el SGIC. Se han encontrado evidencias (memorias, informes, actas, etc.) en las que había ausencia de firma. Por ejemplo, el documento “Política y Objetivos de Calidad del Centro” no contiene la firma del Decano.
12. Se sugiere elaborar una ficha de chequeo del centro para la validación de los planes de estudio por las CCT, que contenga los distintos aspectos que deben reunir las asignaturas conforme se especifica en el P/CL009_FEEyT (página 5).
13. Sería conveniente agrupar por proceso/procedimiento o por bloques temáticos las mejoras que se relacionan en las memorias de calidad del centro para su mejor identificación y seguimiento.
14. En la última memoria de evaluación publicada sobre las actividades de Captación Curso 2013/14, en la primera fila de los apartados 5.7 al 5.11 debería añadirse la palabra *Grados* ya que los datos totales que ahí figuran corresponden sólo a los Grados. O si se prefiere, habría que sumar cuando corresponda los alumnos de Máster que figuran al final de cada tabla. En el mismo documento, página 17, hay que corregir en las tablas correspondientes a los Indicadores DU-009 y DU-010 sobre Movilidad -las últimas filas corresponden a los totales de la UEX- que contienen, además de los Grados, Másteres y antiguas titulaciones.

Por el Equipo Auditor

María Jesús Sierra Folgado
(Auditora Jefa)



Carmen Calvo Jurado
(Auditora)



José Manuel Perea Ortega
(Auditor)


