

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	Informe nº: 1 Fecha: 22/11/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEFyT	

1.- OBJETO DE LA AUDITORÍA

Evaluación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), implantado en Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo de la Universidad de Extremadura, en relación a las actividades desarrolladas conforme a los criterios y directrices establecidos en el modelo AUDIT 2018.

2.- ALCANCE DE LA AUDITORÍA

TOTAL: la auditoría abarca la totalidad del SAIC.

3.- EQUIPO AUDITOR


Auditor Jefe	Juan José Clavero Sánchez
Auditores	María Prado Míguez Santiyán
	Javier Masot Gómez-Landero
	Pedro Luis Aguilar Mateos

4.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA



Documentación del Modelo AUDIT 2018.

5.- INTERLOCUTORES AUDITADOS

Nombre y Apellidos	Responsable de
José Luis Coca Pérez	Decano
Natalia López-Mosquera García	Vicedecana de Organización Académica
Héctor Valentín Jiménez Naranjo	Vicedecano de Relaciones Institucionales
María Teresa Nevado Gil	Vicedecana de Coordinación de Trabajos Fin de Estudios y Recursos
Adelaida Ciudad Gómez	Secretaria Académica

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	Informe nº: 1 Fecha: 22/11/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEFyT	



Antonio Fernández Portillo	Responsable del SAIC
José Carlos Jurado Rivas	Coordinador de la Comisión de Calidad del Grado en Administración y Dirección de Empresas
Cristina Gutiérrez Pérez	Coordinadora de la Comisión de Calidad del Grado en Finanzas y Contabilidad
Rocío Blanco Gregory	Coordinador de la Comisión de Calidad del Grado en Turismo
Ana María Campón Cerro	Coordinadora de la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Dirección Turística
María Teresa Cabezas Hernández	Coordinadora de la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Investigación en Ciencias Sociales
Jesús Montero Melchor	Coordinador del Plan de Orientación al Estudiante del Centro
Marcelo Sánchez-Oro Sánchez	Profesor (varias titulaciones)
María Cruz Sánchez Escobedo	Profesora (varias titulaciones)
Ricardo Hernández Mogollón	Profesor (varias titulaciones)
María José García Berzosa	Profesora (varias titulaciones)
Ángela Guisado Moreno	Profesora (varias titulaciones)
M ^a Alicia Isabel Rivero Campa	Administradora
Rosa M ^a Pérez Paniagua	Servicio de Secretaría
Manuel González Iglesias	Gestor de Calidad del Centro
Jaime Jaraquemada Díez-Madroño	Técnico informático (editor de la página web del Centro)
María del Pilar Martín Vidal	Servicio de Conserjería
María Isabel Gaspar Castro	Servicio de Biblioteca
Paula Brajones	Estudiante del Grado en Turismo (2º curso)
Ignacio Lozano	Estudiante del Grado en Turismo (4º curso)

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	Informe nº: 1 Fecha: 22/11/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEFyT	

Alexandra Vesga	Estudiante del Doble Grado ADE/Turismo (4º curso)
María Pulido	Estudiante del Grado en Finanzas y Contabilidad (4º curso)
Andrés Vera Silva	Estudiante del Grado en ADE (3º curso) y Subdelegado de Facultad
Daniel Nieto	Estudiante del Grado en ADE (3º curso) y Delegado de Facultad
Ana Luengo Cubeiro	Egresada del Grado en Finanzas y Contabilidad
Juan Carlos Casado Borrella	Egresado del Grado en ADE
Adelaida Ramos Mariño	Egresada del Grado en Turismo y del Máster Universitario en Dirección Turística
Rafael Pintado Martín	CEO de Optitur (Barco del Tajo) y Clúster de Turismo
Diego Hernández Pavón	Círculo Empresarial Cacereno y Grúas Eugenio



6.- CUADRO RESUMEN DE LA AUDITORÍA

Apartado de la norma	Total No conformidades
Directriz 1.0	1
Directriz 1.5	1
Directriz 2.0	1
Directriz 7.0	1
Directriz 7.4	1
Directriz 8.2	1
Directriz 8.3	1


	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	Informe nº: 1 Fecha: 22/11/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEFyT	

7.- RELACIÓN DE NO CONFORMIDADES DETECTADAS


NO CONFORMIDADES			
Nº	Descripción de la No Conformidad	Directrices de AUDIT	Categoría
1	<p>1. En contra de lo establecido en la directriz 1.5 del modelo Audit y en el Procedimiento para el Control de la Documentación y Registro (PR/SO008_FEFyT), faltan evidencias relevantes en el repositorio de documentación del SAIC. Se citan algunas como ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actas de la Junta de Facultad (JF) de la última revisión de la Política y Objetivos de Calidad del Centro (P/ES004_FEFyT_D006) y de la última revisión del Plan de Publicación de la Información sobre Titulaciones (P/ES006_FEFyT_D004) ● Catálogo de indicadores que serán objeto de estudio dentro del Proceso de Análisis de los Resultados (P/ES005_FEFyT_D001) ● Actas de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones de validación de los planes docentes del curso 2020/21 (P/CL009_FEFyT_D003). Al acceder a este documento se encuentra la evidencia D005 repetida, no las actas correspondientes. ● Actas de la Comisión de Movilidad (P/CL050_FEFyT_D007) del curso 2020/21. Por ejemplo, el acta de la reunión en la que se realiza la baremación y adjudicación de los destinos ofertados. ● Todas las evidencias del Proceso de Gestión de Prácticas Externas (P/CL011_FEFyT) y del Proceso de Gestión de Recursos Materiales y Servicios del curso 2020/21 <p>2. En contra de lo establecido en el Procedimiento para el Control de la Documentación y Registro (PR/SO008_FEFyT), algunas evidencias publicadas en el repositorio se encuentran sin codificar, como, por ejemplo las correspondientes al Proceso de Orientación al Estudiante (P/CL010_FEFyT).</p>	1.5	Mayor

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	Informe nº: 1 Fecha: 22/11/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEFyT	

2	<p>En contra de lo establecido en el criterio 1 del modelo Audit, se ha constatado que la Política y los Objetivos de Calidad del Centro no son conocidos por los estudiantes entrevistados y tampoco por parte de algunos miembros del PAS. Las acciones de difusión que el Centro ha realizado, como la elaboración de trípticos informativos, no han logrado solventar esta carencia.</p>	1.0	Menor
3	<p>En el apartado 5.3 del Proceso de Gestión de Prácticas Externas (P/CL011_FEFyT), se recoge un sistema de evaluación que difiere del que aparece recogido en la ficha 12a de la asignatura y que no aclara suficientemente el mecanismo que se sigue en el Centro para llevar a cabo dicha evaluación.</p>	2.0	Menor
4	<p>En contra de lo establecido en el criterio 7 del modelo Audit y en el Plan de Publicación de Información sobre Titulaciones (P/ES006_FEFyT_D001), no se han publicado en la web del centro algunas actas de Junta de Facultad y de las Comisiones del Centro, como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actas de la Junta de Facultad desde el 30/06/2021. ● Actas de la Comisión de Prácticas externas y cooperación desde 2016. ● Actas de la Comisión de Movilidad desde el 17/02/2015. ● Actas de la Comisión de Evaluación del Centro desde 2020. ● Actas de la Comisión Permanente desde 2014. ● Actas de la Comisión de Asuntos Económicos e Infraestructuras desde 2019. ● Actas de la Comisión de Medio Ambiente desde 2020. ● Actas de la Comisión de Calidad del Grado en ADE desde 2020. ● Actas de la Comisión de Calidad del Grado en Turismo desde 2020. 	7.0	Mayor
5	<p>1. En contra de lo establecido en la directriz 7.4 del modelo Audit y en el Proceso de Publicación de Información sobre Titulaciones (P/ES006_FEFyT), no se ha podido constatar cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información que se facilita a los grupos de interés. No se han aportado los documentos de revisión de la información publicada en las formas establecidas en el Plan de Publicación de la Información sobre Titulaciones (evidencias P/ES006_FEFyT_D004). Tampoco se realiza la revisión del cumplimiento de la información publicada en la Memoria de Calidad del Centro del curso 2019/20 ni en los informes de seguimiento de los procesos del curso 2019/20, con la excepción del</p>	7.4	Menor

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	Informe nº: 1 Fecha: 22/11/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEFyT	

	<p>Informe de la Evaluación de la Gestión de los Recursos Materiales y Servicios Propios (P/SO005_FEFyT_D009), en el que sí se realiza ese análisis.</p> <p>2. El Plan de Publicación de la Información sobre Titulaciones (P/ES006_FEFyT_D001) no se ha revisado al menos cada dos años como se establece en el Proceso, ya que se ha renovado el 22/07/2021 y la versión anterior del mismo se aprobó el 22/09/2017.</p>		
6	<p>En contra de los establecido en la directriz 8.2 del modelo Audit, no se encuentra publicada la composición reglamentaria de las Comisiones del Centro ni las funciones de dichas Comisiones. Asimismo, en aquellas Comisiones que no aparecen descritas en el Reglamento de Junta de Facultad debe figurar la fecha de la sesión de Junta de Facultad en la que se aprobó su creación.</p> <p>Del mismo modo, en las actas de las reuniones de la Junta de Facultad y de las Comisiones, no se reflejan de forma sistemática los perfiles de los asistentes, como ocurre por ejemplo en la siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comisión de Calidad del Grado en Finanzas y Contabilidad. ● Comisión de Calidad del Máster Universitario en Dirección Turística. 	8.2	Menor
7	<p>En contra de lo establecido en la directriz 8.3 del modelo Audit, se ha encontrado falta de claridad en la elaboración, no correspondencia con las evidencias y errores atribución de responsabilidades en los diagramas de flujo de los Procesos y Procedimientos del Centro, que en algunos casos no concuerdan con lo establecido en la descripción de los mismos.</p> <p>Como ejemplos se citan los flujogramas del Proceso de Desarrollo de las Enseñanzas (P/CL009_FEFyT), del Proceso de Orientación al Estudiante (P/CL010_FEFyT) y del Proceso de Gestión de Prácticas Externas (P/CL011_FEFyT).</p>	8.3	Menor

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	Informe nº: 1 Fecha: 22/11/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEFyT	

8.- OBSERVACIONES

PUNTOS FUERTES	
01	Los egresados se muestran satisfechos con la formación recibida y los empleadores coinciden en valorar las capacidades y conocimientos que tienen los alumnos al concluir sus estudios.
02	Existe una comunicación fluida entre el Centro y las asociaciones empresariales, que se cimienta en la labor de enlace que realiza parte del profesorado y en particular la profesora María Cruz Sánchez Escobedo.
03	El Centro tiene establecida una sistemática de trabajo en base a informes de seguimiento / memorias de actividad de los procesos clave. Esta dinámica es una base importante para consolidar la implantación y mejora continua del SAIC.
04	Los colectivos entrevistados no han manifestado que hayan detectado solapamiento en los contenidos de las asignaturas, lo que revela que en este aspecto existe una buena coordinación en el seno de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones del Centro.
05	La actitud e implicación del profesorado es bien valorada por el alumnado en líneas generales.

9.- OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se sugiere realizar acciones complementarias para difundir tanto el funcionamiento del SAIC como la Política y Objetivos de Calidad del Centro entre los estudiantes y el PAS.



Se aconseja revisar la descripción del Proceso para Definir la Política y Objetivos de Calidad (P/ES004_FEFyT) en el apartado que hace referencia al nombramiento del Responsable del SAIC y utilizar como evidencia el documento más adecuado al respecto.

Se recomienda articular medidas para incrementar y facilitar la asistencia de los estudiantes y del PAS a las reuniones de Junta de Facultad y de las distintas Comisiones del Centro.

Se propone revisar el Proceso de Desarrollo de las Enseñanzas (P/CL009_FEFyT), para incluir en el mismo los aspectos referentes a elaboración de horarios de clases, calendarios de exámenes y trabajos de fin de estudios.

Se sugiere establecer un patrón mínimo para la elaboración de los informes de seguimiento de los procesos clave del Centro que incluya la revisión sistemática de la evidencias generadas según los mismos y la comprobación de la información que ha de publicarse conforme a lo establecido en el Plan de Publicación de la Información sobre Titulaciones (P/ES006_FEFyT_D001).

Se propone incluir un enlace directo en la web del Centro a la Carta de Servicios del Servicio de Biblioteca y valorar la elaboración de la Carta de Servicios de la Conserjería del Centro.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO		
	Informe nº: 1 Fecha: 22/11/2021	CÓDIGO: PR/SO100_D007_FEFyT	

Se recomienda elaborar formularios web para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios del Centro y conocer sus opiniones sobre el trabajo desarrollado.

Se aconseja reelaborar la Hoja de Control de Incidencias del Proceso para la Gestión de los Recursos Materiales y los Servicios Propios del Centro (P/SO005_FEFyT_D005), de forma que recoja la comprobación de las incidencias resueltas y la anotación de observaciones en los casos en que corresponda.

Se propone revisar la relación de evidencias de los procesos para no incluir entre ellas modelos o formularios en blanco, que no aportan valor documental en sí mismos sino que constituyen un medio para aportar ese valor. Por ejemplo, en el Proceso de Gestión de Prácticas Externas (P/CL011_FEFyT), la evidencias D003, D004, D006, D008 y D009 deberían considerarse anexos del proceso porque son modelos que están en blanco. Darían lugar a evidencias cuando esos documentos recogieran datos concretos.

Se recomienda adaptar los diagramas de flujo a la nueva normativa elaborada por el Vicerrectorado de Calidad y Estrategia y aprobada por la Comisión de Calidad de la UEx.

Se propone incluir en el encabezado del Reglamento de Junta de Facultad, marco normativo de gran importancia, información sobre el órgano que lo aprobó y la fecha de su aprobación.

Firmado digitalmente por el Equipo Auditor, el 22 de noviembre de 2021

Juan José Clavero Sánchez

María Prado Míguez Santiyán

Javier Masot Gómez-Landero

Pedro Luis Aguilar Mateos