

**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA
AL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO EN
LA FACULTAD DE COMERCIO, TURISMO Y
CIENCIAS SOCIALES “JOVELLANOS”**

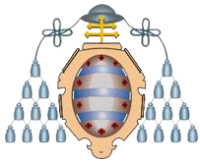
Informe nº: 13/2012

Fecha: 19/12/2012

Página: 1 de 9

DATOS DE LA AUDITORÍA

OBJETO	FECHAS AUDITORÍA
<ul style="list-style-type: none">Comprobar el estado de implantación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (en adelante SGIC).Revisar el desarrollo y funcionamiento de los Grados impartidos en los Centros.Evaluar la conformidad de los procedimientos establecidos en el SGIC.Identificar las oportunidades de mejora en el seguimiento de los Grados y en la gestión general del Centro y de la Universidad de Oviedo.	Revisión documental previa: 21 de Noviembre Auditoría Interna: 3 de Diciembre
ALCANCE	
Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales “Jovellanos” – Universidad de Oviedo. Grados en: “Comercio y Marketing”, “Gestión y Administración Pública”, “Trabajo Social” y “Turismo Gijón”.	
LUGAR	
- Sala de Juntas de la Facultad. Universidad de Oviedo. C/ Luis Moya Blanco 261 33203. Gijón. http://jovellanos.uniovi.es - Aulas de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales “Jovellanos”.	
METODOLOGÍA - ACTIVIDADES	
<p>Se ha realizado con anterioridad a la auditoría interna de carácter presencial, una revisión de toda la documentación e información relevante relacionada con la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales “Jovellanos”. También se ha llevado a cabo una comprobación pormenorizada de los requisitos de aplicación definidos en la legislación aplicable (Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por Real Decreto 861/2010, de 2 de julio), en la documentación de referencia del programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), y en el propio Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC).</p> <p>Durante la auditoría interna se han realizado entrevistas con los miembros relevantes de la organización con una participación significativa en los procesos del SGIC, tomando así una muestra representativa de los distintos grupos de interés: Equipo Decanal, Comisión de Calidad, Personal Docente e Investigador (PDI), Personal de Administración y Servicios (PAS), Directores o miembros (por delegación) de Departamentos y Estudiantes.</p> <p>Por todo lo anterior, en el presente informe se recogen algunas evidencias de la revisión documental inicial, un resumen de los comentarios y valoraciones de los distintos grupos de interés, así como la propia percepción y valoración final del auditor en relación con el SGIC, el funcionamiento general de los Grados, así como cualquier aspecto relacionado con el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y su implementación en la Universidad de Oviedo.</p>	
RESUMEN PLAN DE VISITA	
Día 3 de Diciembre: 09:00 - 09:30: Presentación del auditor y revisión de la documentación del SGIC. 09:30 - 10:00: Equipo Decanal. 10:00 - 11:00: Estudiantes. 11:00 - 11:30: Visita a las instalaciones de la Facultad. 11:30 - 12:30: Personal Docente e Investigador (PDI). 12:30 - 13:30: Personal de Administración y Servicios (PAS). 13:30 - 14:30: Directores de los Departamentos con docencia en los Grados de la Facultad. 16:00 - 17:00: Comisión de Calidad del Centro.	
EQUIPOS DE LA AUDITORÍA	
EQUIPO AUDITOR	
D. Antonio Serrano Hernández – Estrategia y Dirección.	
INTERLOCUTORES	
Ver Anexo 1 al presente informe.	



**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA
AL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO EN
LA FACULTAD DE COMERCIO, TURISMO Y
CIENCIAS SOCIALES “JOVELLANOS”**

Informe nº: 13/2012

Fecha: 19/12/2012

Página: 2 de 9

RESUMEN DE LA AUDITORÍA

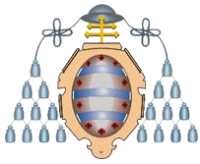
Es importante indicar que una Auditoría Interna es una herramienta de mejora que incluyen los sistemas de gestión para comprobar la eficacia y orientar claramente los mismos hacia la mejora continua, es por ello que el grueso del contenido del presente informe estará relacionado con las “áreas de mejora” y las “desviaciones” evidenciadas en la implantación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

La implantación de los Grados y del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES - Plan Bolonia) en la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales “Jovellanos”, en un entorno de crisis económica como nunca habríamos imaginado (con la consiguiente optimización y reducción de recursos en su caso), se percibe como un sistema educativo universitario en el cual todavía no han encajado totalmente los distintos mecanismos y metodologías, generándose por lo tanto todavía pequeñas disfunciones e irregularidades en su implementación que en algún caso podrían contradecir las premisas de partida consideradas para el diseño del mismo.

Por lo anteriormente expuesto, **se observa que en la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales “Jovellanos” los Grados adaptados al EEES funcionan adecuadamente**, si bien aún denotan áreas de mejora en relación con la integración y encaje de los mecanismos y metodologías del proceso de Enseñanza – Aprendizaje que se derivan del EEES. A raíz de lo anterior, se percibe que precisará de la colaboración de instancias superiores para que el contexto y marco de implementación sea más proclive a un diseño inicial del Curso Académico que en su rodaje con menor rigidez se encuentre en la senda hacia la Excelencia en la Enseñanza.

PUNTOS FUERTES

1. Excelente plan de trabajo elaborado por el Área de Calidad y Nuevas Titulaciones para el último trimestre del año 2012, y con alcance al Programa Audit, Verifica, Monitor de la ANECA, Informes de Rendimiento de la Unidad Técnica de la Calidad (UTCAL), reuniones de la Comisión de Calidad del Centro, revisión de los informes de rendimiento académico y reunión de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Universidad. Sesiones de divulgación y formación sobre el seguimiento de los Títulos: Programa Monitor.
2. Clara orientación hacia la Mejora Continua de la Unidad Técnica de la Calidad, a través de numerosas mejoras tales como: Mejora de la estructura del Informe de Seguimiento del Título según R-SGIC-UO-68 v04 según las directrices del Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica para incluir información relacionada con prácticas externas, movilidad, inserción laboral, satisfacción de la formación recibida, encuestas de satisfacción de estudiantes, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS). Elaboración de un Informe final de estudiantes ERASMUS 2011/2012 según registro R-SGIC-UO-24, elaboración de los Informes de Rendimiento Académico para cada Grado, mejora de la página web, etc.
3. El Campus Virtual en sí es una ventaja competitiva dado que es una herramienta muy adecuada para facilitar la docencia a aquellos profesores y alumnos que la utilizan.
4. Se observa una altísima implicación y profesionalidad del Personal Docente e Investigador (PDI) tanto con la propia Universidad de Oviedo como con el alumnado, siendo en algunas ocasiones quienes con su ímpetu y profesionalidad salvan o corrigen las potenciales y reales disfunciones que se generan en el Sistema Educativo Universitario actual (algunas clases con más de 100 alumnos por ejemplo).
5. En el contexto de la presente auditoría interna se perciben las entrevistas con los alumnos como muy productivas y clarificadoras. Se recomienda su realización periódica.
6. Con carácter general todos los grupos de interés participantes en la auditoría denotan un excelente grado de participación, así como un gran interés por mejorar el contexto actual del EEES derivado del Plan de Bolonia con una clara visión y orientación hacia el prójimo.
7. Se han mejorado sustancialmente las Guías Docentes en los últimos Cursos Académicos.
<http://www.uniovi.es/quiasdocentes>
8. Se percibe la Unidad Técnica de la Calidad como un área de la Universidad fundamental para orientar el Sistema a nivel de gestión y para alcanzar en su caso la Excelencia en la Enseñanza a medio plazo. Área con una visión proactiva hacia la Mejora Continua de claridad extrema.
9. En la Facultad, la planificación de la docencia se realiza empleando el modelo de semana estándar, es decir, las actividades y asignaturas se fijan en días concretos de la semana durante todo el semestre. Este modelo es bien valorado por profesores y alumnos, porque les ayuda a la hora de planificarse y a la hora de compaginar docencia en varias Escuelas o Facultades. Asimismo el horario incluye la planificación de las tutorías grupales en días y horas concretas del calendario académico.
10. Las actas de la Comisión de Calidad de la Facultad son muy detalladas y se corresponden fehacientemente a lo tratado en las mismas. En ese sentido si las mismas son confidenciales o no y no se publican, quedaría abierto a lo que dictamine la propia Comisión recomendándose por parte del auditor la máxima transparencia y su publicación en la página web del Centro (ejemplo la Facultad de Derecho).
11. Se percibe una Facultad muy orientada hacia el Campus de Excelencia Internacional al ser el segundo Centro de la Universidad de Oviedo en enviar alumnos a programas de movilidad.
12. En esta Facultad se valora como punto fuerte la elevada participación de los profesores en las “Encuestas de Evaluación de la Enseñanza en Red”.



**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA
AL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO EN
LA FACULTAD DE COMERCIO, TURISMO Y
CIENCIAS SOCIALES “JOVELLANOS”**

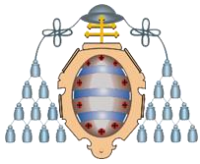
Informe nº: 13/2012

Fecha: 19/12/2012

Página: 3 de 9

ÁREAS DE MEJORA

1. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) no es conocido por todas las partes interesadas, desconociéndose en algunos casos la ubicación de su documentación, la existencia de una Política y Objetivos de la Universidad, si bien se perciben numerosos enlaces en toda la página web de la Universidad de Oviedo al SGIC. Gran parte de las personas entrevistadas saben perfectamente implementar su parte alícuota, si bien desconocen con carácter general dónde se circunscribe esa parte en la documentación del SGIC o la visión holística del mismo, por lo que su divulgación y comprensión se percibe escasa.
2. Con relación a la disposición de la Memoria de Verificación en la página web de la UNIOVI, sería conveniente que se visualizase única y exclusivamente la Memoria que está en vigor, por cuanto para los Grados en “Comercio y Marketing”, “Gestión y Administración Pública” y “Turismo Gijón” se visualizan dos Memorias de Verificación. En esa misma línea quizás habría que valorar el incluir un anexo o adenda con las modificaciones no sustanciales y sustanciales aprobadas para la Memoria en el mismo enlace de la página web de la UNIOVI. El último lugar las Memorias deberían de incluir una fecha o estado de edición para que su identificación sea inequívoca.
3. Con relación a la matrícula y ampliaciones o modificaciones posteriores de matrícula se debería de buscar un mayor equilibrio por parte del Vicerrectorado de Estudiantes, por cuanto se percibe que la matrícula se modifica continuamente hasta bien entrado el primer semestre del curso Académico. En ese sentido habría que tener en consideración el Acuerdo de 28 de Abril de 2011 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, el cual indica que la Matrícula de los Estudios Universitarios Oficiales se realiza en un único plazo y por tanto la ampliación de matrícula constituye una situación excepcional y su solicitud debería de ser motivada. La ampliación de matrícula está sujeta a los siguientes criterios, con carácter general no se admitirán ampliaciones correspondientes a asignaturas que se impartan durante el primer semestre, se considerarán las solicitudes de ampliación relativa a las que se impartirán en el segundo semestre. Con relación a lo anterior se percibe el primer semestre académico como extraordinariamente caótico dado que el proceso de matriculación y sus variaciones posteriores introducen a día de hoy mucha ineficiencia al sistema de planificación docente (establecer mejores criterios por el bien general de la Comunidad Universitaria por parte del Vicerrectorado).
4. Después de varios años trabajando bajo el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), se percibe que algunos conceptos todavía no están claros para una parte del Personal Docente e Investigador (PDI), o para una parte de los propios estudiantes/alumnos. Por ejemplo, Tutorías Grupales, Competencias, señalan el desconocimiento de dar docencia por competencias (aquellas relacionadas con habilidades y actitudes) y realizar su evaluación. A grandes rasgos una de las principales áreas de mejora sería la realización de una Guía por parte de la UNIOVI que clarifique al menos los conceptos más importantes: Tutorías Grupales, Evaluación Continua, Evaluación de Competencias, Recomendaciones de Sistemas de Evaluación para las Guías Docentes (evaluación ordinaria continua, evaluación ordinaria, evaluación extraordinaria, etc.).
5. Desarrollar una documentación y procedimientos específicos en la Facultad dentro del contexto del SGIC, por cuanto los actuales son procedimientos muy transversales a toda la Universidad. Por ejemplo documentar las sistemáticas y metodologías de trabajo de la Comisión de Calidad del Centro, sus actividades proactivas y reactivas con relación a sus competencias asignadas.
6. La aplicación informática SIES es un área de mejora notable, ciertamente mencionada en todas las entrevistas de todas las Facultades y Escuelas. La nueva herramienta SIES se está implantando a la vez que se va desarrollando, para el PAS ha supuesto una carga de trabajo extra al no estar todos los módulos operativos, por ejemplo, el módulo de movilidad, devoluciones, evaluación de compensación,... SIES permite incluir datos contradictorios y la aplicación no avisa (mismo horario, asignatura y profesor en grupos diferentes), no facilita la explotación de los datos, por ejemplo, no devuelve los datos de los alumnos nuevos matriculados. Se recomienda que la información del alumno ya introducida en un módulo pueda descargarse en otro ya que actualmente hay que introducir la misma en cada módulo que se precise; y la elaboración de un Manual del Usuario.
7. Se percibe que una parte del Personal Docente e Investigador (PDI) no cree en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), con la consecuente merma y dificultad que ese hecho pudiera conllevar en su implementación.
8. Se recomiendan pactos, acuerdos, protocolos con una visión hacia la convergencia en la implementación de los requisitos que emanan del EEES - Plan Bolonia y que ayuden a minimizar la divergencia. Por citar un ejemplo: criterios de implementación de las tutorías grupales y evaluación continua.
9. Con relación a las Encuestas de Satisfacción se percibe un área muy notable de mejora en relación a su divulgación e implementación (para qué sirven, garantía de confidencialidad, vías duales de evaluación, indefensión puntual en algún caso de algún profesor mal evaluado, validación de los resultados, etc.).
10. En la Facultad, la evaluación continua con grupos numerosos (por ejemplo clase expositiva de más de 120 alumnos) se vuelve una tarea compleja para el PDI, en ese sentido habría que prestar especial atención a los límites de matriculación establecidos en la Memoria de Verificación (120 alumnos primer curso Grado en “Comercio y Marketing”), la realidad del Centro (208 matriculados de nuevo ingreso), y la justificación documentada que se realice en relación a la Memoria de Verificación y la capacidad técnica y de medios del Centro para poder absorber ese diferencial. Hitos relevantes para la ANECA en el proceso de acreditación de títulos a priori.



**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA
AL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO EN
LA FACULTAD DE COMERCIO, TURISMO Y
CIENCIAS SOCIALES “JOVELLANOS”**

Informe nº: 13/2012

Fecha: 19/12/2012

Página: 4 de 9

ÁREAS DE MEJORA (continuación)

11. Se estima oportuno la actualización del documento de composición y funciones de las Comisiones de Calidad de la Universidad de Oviedo, aprobado en la reunión del Consejo de Gobierno del 28 de mayo del 2010.
12. El SGIC está muy orientado al seguimiento de las Memorias y la implementación de los Grados a nivel general, pero en cierta medida no desciende a la parte operativa y al verdadero concepto de “Calidad en la Enseñanza”.
13. Se estima conveniente al inicio de la asignatura mostrar o proyectar en clase al alumno la Guía Docente y al final de la Asignatura volver a realizar este ejercicio con el alumno de cara a trabajar y mejorar la Guía Docente con los propios alumnos, escuchando activamente dicha retroalimentación en pro de la mejora y validación final de la Guía Docente. (Ni que decir tiene que el contenido de la Guía es potestad única y exclusivamente del personal Docente).
14. Mayor presencia de la Política del SGIC en papel, en concreto en la Facultad y lugares de impartición de los Grados.
15. No se evidencia un control en la ejecución real de la docencia, no existen metodologías documentadas de seguimiento de la docencia en el Centro.
16. Si bien el Equipo Directivo de la Facultad presenta unos objetivos estratégicos y de mejora continua, los mismos no están documentados, éstos se deberían de documentar y desplegar a nivel operativo en plazos, recursos, responsables, y con alcance bien al Equipo Decanal o bien a toda la organización del Centro.
17. No todas las guías docentes incluyen el horario de la asignatura y el calendario de los exámenes. (observación de la ANECA).
18. La Comisión de Calidad debería de finalizar el análisis del curso anterior con mucho más plazo y margen de maniobra para que las acciones de mejora y cambios sustanciales (o no sustanciales) puedan implementarse sí o sí en el curso siguiente.
19. En las Memorias de Verificación de la Facultad, no se observan tasas de rendimiento y expectativa para el Grado en Comercio y Marketing, tasa de éxito, rendimiento y expectativa para el Grado en Gestión y Administración Pública y Grado en Trabajo Social, recomendándose su definición.

DESVIACIONES – NO CONFORMIDADES

1. Con relación a los **Objetivos de la Calidad**, no se evidencia que se hayan desplegado ni los objetivos generales de la Calidad de la Universidad de Oviedo, ni los objetivos específicos a segundo nivel de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales “Jovellanos”, tal y como detalla el procedimiento PD-SGIC-UO—1.0.1 v03, y que contribuya a consolidar una cultura de calidad en la Universidad de Oviedo.

No se evidencia que la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Oviedo haya desplegado los objetivos en metas, responsables, plazos, así como realizado un seguimiento de los objetivos de calidad generales de la UO contenidos en el registro de referencia R-SGIC-UO-02 v03. (Apdo. 4 del PD-SGIC-UO—1.0.1 v03).

No se evidencia que la Comisión de Calidad de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales “Jovellanos” haya definido una política u objetivos específicos del Centro, o en su defecto ratificado la política y objetivos generales de la UO. (Apdo. 4 del PD-SGIC-UO—1.0.1 v03).

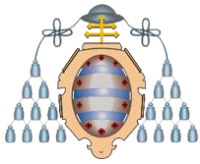
- 2.- Con carácter general, y sin entrar en detalle en algún Grado o alguna Asignatura, **las guías docentes o el SGIC, no incluyen de forma explícita la forma de evaluar las competencias generales y específicas así como los resultados del aprendizaje de cada asignatura o global del Título**, tal y como se recoge en el apartado 3, Objetivos del Anexo I del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (modificado por el Real Decreto 861/2010).

Nota adicional: podrían ser modelos de guías docentes las relativas a “Introducción a la Estadística” del Grado en Comercio y Marketing o “Estadística Administrativa” del Grado en Gestión y Administración Pública.

- 3.- Con carácter general, **la tasa de retorno de las Encuestas de Satisfacción en red** a las distintas partes interesadas en la Facultad es muy baja o inexistente, no pudiendo por lo tanto retroalimentarse el SGIC así como evaluarse el grado de bondad y su implementación.

Nota adicional: por indicar algún ejemplo podríamos reseñar para el Grado en Comercio y Marketing la asignatura “Historia Económica y Social” con un 4,2 % de estudiantes encuestados ó “Sociología” con un 4,5 % de estudiantes, etc.

- 4.- No se evidencia un **Plan de Formación para el PAS en el año 2012**, en contra de lo establecido en el procedimiento PD-SGIC-UO-1.3.3 v03 formación del PDI/PAS.



**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA
AL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO EN
LA FACULTAD DE COMERCIO, TURISMO Y
CIENCIAS SOCIALES “JOVELLANOS”**

Informe nº: 13/2012

Fecha: 19/12/2012

Página: 5 de 9

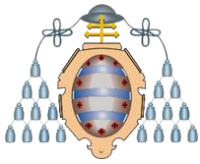
OBSERVACIONES

Se trasladan al auditor las siguientes observaciones, comentarios o evidencias de disfunciones o irregularidades en el Sistema. Dado que el auditor no ha podido evidenciar en la auditoría su certeza, **se recomienda la lectura de las mismas con cierto grado de prudencia:**

1. Se observan clases expositivas con más de 100 alumnos siendo este hecho poco admisible o poco acorde con los compromisos y criterios que derivan del EEES (por ejemplo Derecho Civil Patrimonial con 124 alumnos, Introducción a la Estadística con 108 alumnos, Introducción a la Microeconomía con 109 alumnos, Economía Mundial con 116 alumnos, Introducción a la Economía con 117 alumnos, Ciencia Política con 122 alumnos, Derecho Humano en el Ciclo Vital con 116 alumnos, Distribución y canales de Comercialización con 103 alumnos).
2. Los alumnos opinan que se ha mejorado sustancialmente la coordinación, los criterios de evaluación de las guías y las propias guías docentes en los últimos años.
3. El alumno percibe como asignaturas modelo de evaluación continua las de “Inglés I”, “Inglés II” e “Inglés III”.
4. Con relación a las encuestas de la enseñanza los alumnos entienden que son demasiadas preguntas, el sistema en red se cuelga y no funciona adecuadamente, a grandes rasgos son mejorables desde su punto de vista.
5. Los Erasmus que vienen a la UO o los que van a otras Universidades no tienen demasiada información en la parte administrativa, en ese sentido entienden que dista de la imagen de Campus de Excelencia Internacional.
6. Los alumnos trasladan que no todos los profesores utilizan Campus Virtual.
7. Los alumnos piensan que el PAS de la Facultad es un caos y que deberían de mejorar en atención al público. La matriculación por internet presenta problemas y al final hay que desplazarse a la Facultad de Gijón a realizar la misma.
8. En los grados con itinerario bilingüe hay alguna asignatura que se imparte en castellano pues no hay profesor que la imparta en inglés, en ese sentido el itinerario bilingüe podría no tener los créditos en inglés que se indican (120 créditos) en la Memoria.
9. Se perciben algunas asignaturas cuyo nivel de coordinación sería muy mejorable entre los PDI'S.
10. Un PDI indica que existe una gran variabilidad con las TG'S en función de la tipología de asignatura, así una podría tener muchas TG'S y otras una TG a los 20 días podría ser una pérdida de tiempo. En cierta medida en la Facultad cada vez se están planificando menos TG's pues el profesor no sabe realmente que hacer con ellas.
11. Los tamaños de los grupos de prácticas en algún caso están en contraposición con lo dispuesto en la Memoria de Verificación. (ejemplo “Introducción a la Estadística” o “Técnicas Estadísticas del Muestreo”, etc, con más de 25 alumnos).
12. Con relación a las guías docentes publicadas en la página web de la UNIOVI en el enlace <http://www.uniovi.es/quiasdocentes> se observa lo siguiente:

Con carácter general no es admisible que en la Facultad se hayan publicado 13 guías total o parcialmente incompletas según observaciones adjuntas, en ese sentido sería conveniente revisar las competencias y responsabilidades de cada parte interesada dentro del SGIC para que cubran adecuadamente todo el proceso de elaboración, revisión y divulgación de las guías docentes en el Centro.

- Grado en Comercio y Marketing:
 - La asignatura “Historia Económica y Social” no incluye en la guía de forma explícita los criterios para la evaluación de las convocatorias extraordinarias.
 - La guía docente de la asignatura “Relaciones Internacionales y Derecho Económico Internacional” se visualiza literalmente en blanco. Ídem “Comercio Exterior”.
- Grado en Gestión y Administración Pública:
 - Se observan guías docentes que no incluyen horas presenciales para la evaluación, en ese sentido se recomienda la revisión de todas las guías de la Facultad y Grados asociados. Por citar un ejemplo, la asignatura “Introducción a la Estadística” del Grado en Gestión y Administración Pública. Ídem “Economía Española y de la UE”, etc.
 - Puntualmente se observa que en la guía docente de la asignatura “Economía del Sector Público” el apdo. 3 está vacío.
 - La guía docente de la asignatura “Comunicación Oral y Escrita en Inglés en el Ámbito de la Gestión” se visualiza completamente en blanco. Ídem para la asignatura “Gestión de la Información y Documentación Administrativa”, “Hacienda Pública Territorial”.
- Grado en Trabajo Social:
 - La guía docente de la asignatura “Derecho Humano en el Ciclo Vital” no incluye explícitamente los criterios de evaluación de la convocatoria extraordinaria.
 - La guía docente de la asignatura “Prácticas Profesionales I” se visualiza completamente en blanco. Ídem “Métodos y Técnicas de Investigación Social”. Ídem “El Sistema Público: Los Servicios Sociales Especializados”, “Trabajo Social Individual y Familiar”, “Trabajo Social Comunitario”, “Trabajo Social con Grupos”.
- Grado en Turismo:
 - La guía docente de la asignatura “Recursos Turísticos del Patrimonio Natural” presenta errata en la repetición del apdo. 2 “contextualización”.
 - La asignatura “Derecho Turístico Privado” presenta vacío el apdo. 2.



**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA
AL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO EN
LA FACULTAD DE COMERCIO, TURISMO Y
CIENCIAS SOCIALES “JOVELLANOS”**

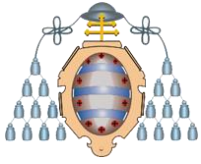
Informe nº: 13/2012

Fecha: 19/12/2012

Página: 6 de 9

OBSERVACIONES

13. Se trasladan al PAS demasiados cambios de normativa desde los Vicerrectorados sin que la puedan asimilar adecuadamente o sin que puedan dar un buen servicio adecuado al estudiante/cliente en la inmediatez.
14. El PAS tiene pendientes de tramitar o finalizar el proceso administrativo de títulos de másteres oficiales desde 2007-2008 y hasta Julio de 2012, si bien ahora ya pueden retomar estos trámites que estuvieron paralizados. Las actas del curso académico 2010-2011 están sin firmar para las Diplomaturas.
15. El PAS para habilitar unas cuentas de correo, tienen que hacer reiteradas llamadas e insistir y aún así no es suficiente, en ese sentido solicitan más agilidad en el sistema.
16. La Facultad tiene problemas para la reserva de espacios pues no existen herramientas que posibiliten esta gestión en el Centro.
17. Cuando se imparten cursos de formación interna, se ha dado el caso de que todos los asistentes eran de Gijón y se tienen que desplazar al curso a Oviedo, en ese sentido se ruega que se hagan más cursos en Gijón o se valore de dónde proceden los asistentes.
18. Entienden que el Servicio de Copistería/Reprografía es imprescindible en el Centro y que su posible cierre conllevaría un trabajo adicional para el PAS y una baja prestación de servicio de la UO hacia el estudiante dado que el servicio más cercano dista bastante al Centro.
19. Alguna asignatura en el horario se imparte antes la práctica que la teoría.
20. En la Facultad en alguna asignatura optativa se fusionan asignaturas para varios grados, por ejemplo Derecho de Trabajo y Seguridad Social, si bien las competencias y resultados del aprendizaje son distintos para cada grado. Se toman decisiones que podrían ir no muy alineadas a las Memorias Verificadas de los dos grados.
21. Las actas de la Comisión de Calidad a priori no indican nada relacionado con las prácticas de laboratorio con muchos alumnos, en ese sentido deberían de incluir todo aquello que tenga que ver con la "Calidad" en el Centro y el seguimiento del Grado y la Memoria de Verificación.
22. No se evidencia un Registro de Entrada y Salida de correspondencia en el área de Administración del Centro, sí existe en el Decanato. Se debería de revisar estos registros para valorar su utilidad.
23. La evaluación continua de una asignatura en la cual un PDI imparte la teoría y las tutorías grupales y otro PDI las PA'S y PL'S es complejo a priori. Asimismo entienden que la ubicación de la TG en el horario es complicado.
24. El planificación y el proceso de reconocimiento de créditos hace que los listados de matrícula en algún caso se deshagan como un azúcarillo, quiere decir que en una asignatura puede tener en origen 90 matriculados y en unos meses se van reconociendo créditos y esa asignatura queda mermada a 30 ó menos alumnos. Los plazos deberían de ser más ajustados para que los listados de alumnos sean cuanto antes más fehacientes a la realidad de la matrícula de la asignatura y curso académico.
25. La Asamblea de Alumnos de la Facultad traslada al auditor con posterioridad a la auditoria celebrada el día 3 de diciembre, un Acta de Reunión de fecha 13 de diciembre en la cual le trasladan entre otras las siguientes inquietudes o cuestiones:
 - La programación horaria de algunos Grados podría mejorarse, ya que algunos profesores y profesoras se ven apurados detrayendo de horas de prácticas para impartir teoría y viceversa; pues en muchas asignaturas es difícil separar la teoría de la práctica o, más complicado aún, empezar con prácticas sin algo más de teoría.
 - La supervisión por parte de un profesor de las prácticas profesionales del Grado en Trabajo Social no están o estarán siendo retribuidas, por lo que se da el consiguiente peligro de depender de su voluntariedad y responsabilidad o de delegar exclusivamente en el alumno o la alumna el seguimiento, apoyo y coordinación profesional de la entidad correspondiente, a pesar de que en la Memoria de Verificación del Grado se indica lo contrario.
 - El plan de organización docente del Grado en Trabajo Social del segundo semestre está sin aprobar por la Junta de nuestra Facultad por la falta de contratación de profesorado.
 - Algunos profesores que compatibilizan su labor docente entre Oviedo y Gijón, parezcan "preferir" acudir a los seminarios o talleres de las Facultades de Oviedo que a sus clases en Gijón; clases que resulta después muy difícil de recuperar.
 - Se ha privado al Centro de un servicio de impresión de trabajos, que funcionaba en la "sala de ordenadores", asistido por estudiantes becarios. Se trataba de una ayuda importante.
 - Si nadie lo remedia, se va a poner fin al servicio de fotocopias que lleva una empresa desde la Facultad. Nos tememos que su ausencia va a provocar que la reproducción del material de apoyo que nos entregan los profesores sea también a costa de obligar a los estudiantes a contratar Internet y a nuevos gastos ya explicados en el punto anterior.
 - La Facultad no tiene previsto un plan de evacuación diseñado. Dispone de puntos de luz de seguridad en algunas paredes y detectores de humo en los techos, aunque desconocemos si funcionan. Sin embargo, faltan indicadores de situación, letreros de recorrido de salida, extintores de polvo, etc.



**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA
AL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO EN
LA FACULTAD DE COMERCIO, TURISMO Y
CIENCIAS SOCIALES “JOVELLANOS”**

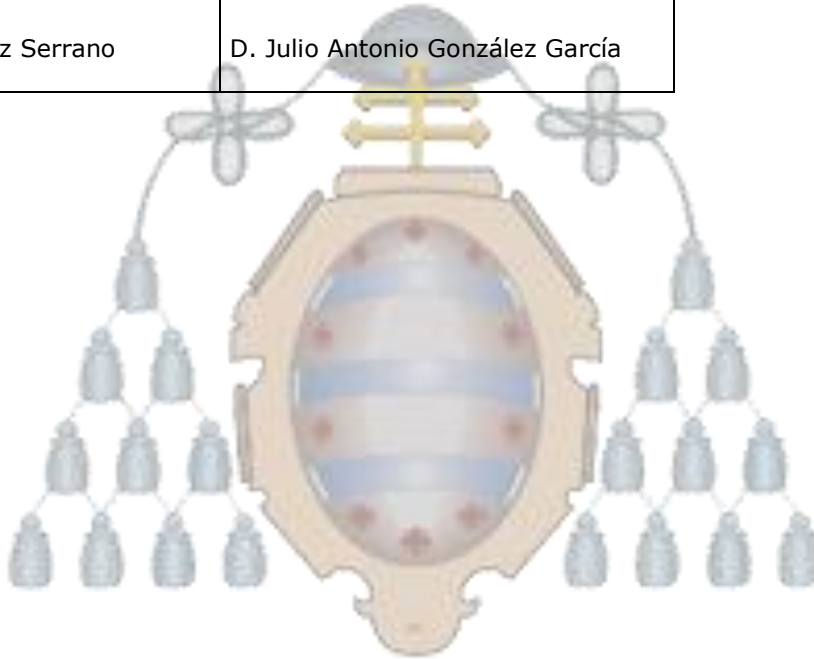
Informe nº: 13/2012

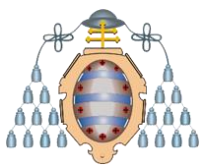
Fecha: 19/12/2012

Página: 7 de 9

**Firmas de los participantes, representantes o Directores directamente implicados en el SGIC.
En Oviedo, a 19 de Diciembre de 2012.** (DOCUMENTO CONSTITUIDO POR 9 HOJAS, 7 DE INFORME MÁS 2 ADICIONALES DE ANEXO)

Auditor:	Resp. Unidad Técnica de la Calidad:	Dir. del Área de Calidad y Nuevas Titulaciones:
D. Antonio Serrano Hernández	D. Alberto Álvarez Suárez	D. Juan Manuel Marchante Gayón
Decana de la Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales "Jovellanos":	Vicerrector de Profesorado y Ordenación Académica:	
D ^a . Eugenia Suárez Serrano	D. Julio Antonio González García	





**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA
AL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO EN
LA FACULTAD DE COMERCIO, TURISMO Y
CIENCIAS SOCIALES “JOVELLANOS”**

Informe nº: 13/2012

Fecha: 19/12/2012

Página: 8 de 9

ANEXO 1 – INTERLOCUTORES

1ª Reunión: Presentación del Auditor.

Dª. Eugenia Suárez Serrano – Decana de la Facultad

D. Alberto Á. Suárez – Responsable de la Unidad Técnica de Calidad

D. Juan Belmonte – Técnico de la Unidad Técnica de Calidad (nota: asistió a todas las reuniones de la auditoría interna)

2ª Reunión: Equipo Decanal.

Dª. Eugenia Suárez Serrano – Decana

Dª. Eva María Cordero González – Secretaria Académica

Dª. María Elena Ceniceros González – Vicedecana de Ordenación Académica

D. Daniel Vázquez Bustelo – Vicedecano de Prácticas y Movilidad

D. Leví Pérez Carcedo – Vicedecano de Calidad y Acreditaciones

D. José Manuel Parrilla Fernández – Vicedecano de Estudiantes (Excusado)

3ª Reunión: Estudiantes.

Nota: por ser un número muy reducido se ha estimado oportuno no trasladarlos al informe.

4ª Reunión: Personal Docente e Investigador (PDI).

D. Ana Suárez Vázquez

Dª. Celina González Mieres

Dª. Julia Gutiérrez Artidiello

Dª. Beatriz A. Grossi Sampedro

Dª. Mónica Álvarez Pérez

Dª. María Mitre Aranda

D. María Jesús López Palomo

Dª. María Ludivina Valvidares Suárez

D. Ana Isabel González Martínez

D. José Manuel Parrilla Fernández

D. Santos Domínguez Menchero

D. José Antonio Garay González

D. Plácido Rodríguez Guerrero

D. Luis Valdés Peláez

Dª. Consuelo Rodríguez Barreiro

Dª. María Anillo Martínez

D. Jose Manuel Menéndez Estébanez

Dª. Mar Arenas Parra

D. Alfonso Fernández Carbajal

D. Ramón Fernández Guerra

Dª. Lidia González Menéndez

5ª Reunión: Personal de Administración y Servicios (PAS).

D. Manuela Cuesta Iglesias

Dª. Asunción Menéndez García

Dª. Adela de la Paz González

Dª. Pilar Pandiello Cruz

6ª Reunión: Directores de los Departamentos con docencia en la Facultad.

Dª. María José Álvarez Faedo

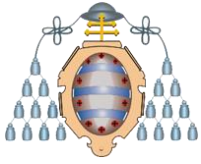
D. Carlos Enrique Carleos Artime

D. José Baños Pino (en sustitución al Dir. Dpto. Economía)

D. Jose Luis Pérez Rivero

Dª. Amelia Bilbao Terol

D. Diego Álvarez Alonso (en sustitución al Dir. de Dpto. de Derecho Privado y de la Empresa)



**INFORME DE LA AUDITORÍA INTERNA
AL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA
CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO EN
LA FACULTAD DE COMERCIO, TURISMO Y
CIENCIAS SOCIALES “JOVELLANOS”**

Informe nº: 13/2012

Fecha: 19/12/2012

Página: 9 de 9

ANEXO 1 – INTERLOCUTORES (continuación)

7ª Reunión: Comisión de Calidad del Centro.

D^a. Mónica Álvarez Pérez
D^a. Belén González Díaz
D^a. Celina González Mieres
D^a. Consuelo Rodríguez Barreiro
D. Lidia González Menéndez
D^a. María Mitre Aranda
D. Leví Pérez Carcedo
D^a. Eugenia Suárez Serrano
D^a. Marta González Prieto
D^a. Alba Cordero Leal

