



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

# **PROGRAMA AUDIT**

## **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS  
FACULTAD DE CC ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES**

**Fecha emisión informe: 15/11/2019**

**Versión 3 una vez revisado el Plan de Acciones de Mejora**

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	<b>INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CC ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS</b> Fecha: 29/10/2019
---	--

## DATOS DEL CENTRO AUDITADO

<b>Universidad</b>	<b>UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS</b>
<b>Centro</b>	<b>FACULTAD DE CC ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES</b>
<b>Alcance de la auditoría</b>	Todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad referida y de las que es responsable.
<b>Fecha de la auditoría</b>	29 de octubre de 2019

## TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

<b>Preauditoría</b>		<b>Inicial</b>		<b>Seguimiento</b>		<b>Renovación</b>	<b>X</b>
---------------------	--	----------------	--	--------------------	--	-------------------	----------

## REPRESENTANTES DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

<b>Nombre</b>	D. Antonio Obregón
<b>Cargo</b>	Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado
<b>Tfno. y correo</b>	<a href="mailto:juanp@rec.upcomillas.es">juanp@rec.upcomillas.es</a> (Juan Pedro Montañés Gómez)

## DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

<b>Auditor Jefe</b>	Alberto Álvarez Suárez (AAS)	<b>Institución</b>	Universidad de Oviedo
<b>Auditor</b>	Rafael Infantes Lubián (RIL)	<b>Institución</b>	Universidad de Córdoba

## INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

No se han detectado incidencias reseñables en el desarrollo de la auditoría. El plan de auditoría se ha cumplido con normalidad.

Se han revisado las cuatro no conformidades derivadas de la auditoría interna de fecha 7 de noviembre de 2017 para comprobar la eficacia de las acciones tomadas.

El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.

## RESUMEN GLOBAL DE LA AUDITORÍA POR CADA DIRECTRIZ

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
<b>1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad</b>	<b>No Conf.</b>	<b>3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes</b>	<b>No Conf.</b>
1.1. Mecanismos para la aprobación y actualización periódica de la política y objetivos de calidad		3.1. Sistemas de información para satisfacer las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes	
1.2. Inclusión de aspectos vinculados a valores focales del Centro		3.2. Procedimientos para la toma de decisiones relacionadas con los estudiantes	
1.3. Participación de los grupos de interés		3.3. Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	
1.4. Difusión y conocimiento por los grupos de interés		3.4. Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes	
1.5. Configuración del sistema para su despliegue		3.5. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		<b>4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico</b>	<b>No Conf.</b>
<b>2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos</b>	<b>No Conf.</b>	4.1. Revisión de la política institucional sobre personal académico	
2.1. Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos		4.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal académico	
2.2. Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales		4.3. Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico	
2.3. Órganos, grupos y procedimientos para la mejora continua de los títulos durante su ciclo de vida	<b>1</b>	4.4. Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	
2.4. Mecanismos para valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa		4.5. Procesos de toma de decisión en las actividades que afectan directamente al personal académico	
2.5. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		4.6. Mecanismos de refuerzo y mejora en el rol docente e investigador del personal académico	
2.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4.7. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	

(Sigue)

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
<b>5. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)</b>	<b>No Conf.</b>	<b>7. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades</b>	<b>No Conf.</b>
5.1. Revisión de la política institucional y actuaciones de mejora sobre el PAS		7.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y otras actividades	
5.2. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios		7.2. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de información sobre los títulos	
5.3. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		7.3. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	<b>2</b>
5.4. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios		7.4. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	
5.5. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		7.5. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos	
5.6. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios		<b>8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC</b>	<b>No Conf.</b>
<b>6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados</b>	<b>No Conf.</b>	8.1. Procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC	
6.1. Mecanismos que evalúen los procesos de toma de decisiones sobre los resultados del SAIC		8.2. Participación de los grupos de interés en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC	
6.2. Participación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados		8.3. Procedimiento para el acceso a la documentación del SAIC y su adecuada descripción del Centro	
6.3. Mecanismos válidos de recogida de información sobre resultados del SAIC		8.4. Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	
6.4. Revisión y mejora de los indicadores y de los sistemas de análisis utilizados		8.5. Conservación de los registros generados por el SAIC	
6.5. Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados de los procesos del SAIC		8.6. Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas periódicas al SAIC	
6.6. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos		8.7. Evaluación externa periódica del SAIC	

## DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Durante el desarrollo de la auditoría se han identificado las siguientes no conformidades:

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	2.3	En contra de lo especificado en el apartado 2.3 del Modelo AUDIT, no se ha podido evidenciar una participación sistemática de los grupos de interés (por ejemplo empleadores) en la revisión periódica del título, de sus objetivos, mecanismos de coordinación, evaluación, resultados de aprendizaje asociados, etc.	nc
2	7.3	No se ha podido evidenciar la implementación efectiva del procedimiento para informar/difundir de forma comprensible a los grupos de interés sobre diversos aspectos y resultados ligados a la gestión del SAIC, por ejemplo, los resultados de los diferentes ítems de la Encuesta de Satisfacción General con los Grados - Másteres al estudiantado y en contra de lo especificado en el apartado 7.3 del Modelo AUDIT.	nc

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES GENERALES AL SAIC** *(excluyendo las no conformidades)*

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)**

OM1. Valorar si es necesaria la revisión de algunos procedimientos por el cambio del modelo Audit del año 2018, incluyendo algunas especificaciones de detalle relacionadas especialmente con la difusión y rendición de cuentas.

OM2. Relacionada con la documentación, valorar la incorporación del PC.09 – PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LAS TITULACIONES Y RENDICIÓN DE CUENTAS en la tabla del manual de calidad (Directriz 3).

OM3. Valorar el cambio de nombre del PS-11. Control de documentos y registros por Gestión de la Información Documentada (ver nota al pie<sup>1</sup>), para usar una nomenclatura actual en materia de gestión de la calidad.

OM4. Valorar la incorporación, en la medida de lo posible, del índice de los documentos de la página 2 en la página 1 para así reducir el tamaño de los documentos. Esto supondría un ahorro de papel si se tiene que imprimir contribuyendo al desarrollo sostenible. Por ejemplo. <https://sp.upcomillas.es/comillas/SI-Calidad/Sistema%20Interno%20de%20Garanta%20de%20Calidad/AUDIT/PE-03.pdf>

OM5. No se encuentra disponible en el PS.10 – AUDITORÍAS INTERNAS el Registro de planes de mejora. No funciona el enlace página 5 de 7 del procedimiento parte inferior (18/9/2019 a las 18h dos intentos).

OM6. Valorar la reducción del tiempo de almacenamiento de los registros en los casos de tiempo indefinido.

OM7. Revisar cómo se desarrolla la atención al estudiantado pues es tan personalizada que se registra todo sin filtro y a veces dificulta la gestión así como la realización de búsquedas.

OM8. Revisar el procedimiento PS-05 de Captación y selección de personal para la contratación del nuevo profesorado dado que es largo y difícil en su ejecución.

OM9. Mejorar equipamiento de las aulas en materia de enchufes para portátiles. En algunas de ellas hay poca disponibilidad mientras que, en otras, las tapas que cubren los enchufes son cortantes.

OM10. Realizar de nuevo la encuesta de clima laboral. La última tiene fecha de 2016 valorando la posibilidad de hacerla extensiva también al Profesorado.

OM11. Potenciar la relación del estudiantado extranjero con el español así como impulsar la llegada de más estudiantes internacionales.

<sup>1</sup> Definición de la norma ISO9001:2015 “Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que está contenida”.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES  
GENERALES AL SAIC** *(excluyendo las no conformidades)*

OM12. Revisar los plazos de ejecución de la Herramienta informática de buenas prácticas de gestión TIC basada en ITIL Jira, ticket ICT5043.

[OFI-5043] plaga de moscas en las duchas Created: 18/Oct/19 Updated: 29/Oct/19

Status: Activo

Project: Oficialía

Generated at Tue Oct 29 11:48:16 CET 2019 by Eva San José Gordo using Jira  
8.4.1#804002-sha1:94c96d6294939fc41f873484cf96b18ab6f2be0a.

*Evidencia Informe de Jira, hecho puntual.*

OM13. Mejorar la planificación de los cursos de formación del profesorado y personal de administración y servicios para adaptarse mejor a las necesidades de los usuarios. Potenciar la formación Blended Learning.

OM14. Socializar el plan de auditoría para darle mayor difusión, por ejemplo, usando los paneles informativos de la Facultad.



*Ejemplo de panel informativo.*

OM15. Potenciar las destrezas digitales del estudiantado como parte de sus competencias básicas. Por ejemplo, uso de Hojas de Cálculo Excel y Bases de Datos Access.

OM16. Mejorar, en la medida de lo posible, las instalaciones del Servicio de Biblioteca, aunque ya adoptan medidas durante el período de exámenes usando aulas.

## **FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC** *(en su diseño e/o implementación)*

### PUNTOS FUERTES

PF1. La involucración de todas las partes interesadas de la Universidad.

PF2. La visibilidad del SAIC fortalece el liderazgo de la Facultad y promociona la internacionalización.

PF3. La relación con los empleadores es muy fluida y cercana haciendo que los procedimientos de gestión de las prácticas sean ágiles y eficientes.

PF4. La relación entre la Facultad y la Unidad Técnica de Calidad y Prospectiva es fluida y promueve la mejora continua.

PF5. La buena predisposición desde los Departamentos para la cumplimentación de las actas, lo que evidencia la correcta implantación del SAIC.

PF6. La disponibilidad, accesibilidad y atención al estudiantado por parte del profesorado.

PF7. El alto grado de satisfacción del estudiantado con la Facultad y los servicios que se prestan.

PF8. Las infraestructuras de la Facultad que permiten una formación muy orientada al estudiantado.

PF9. La gestión integral del estudiantado como elemento diferenciador.

PF10. Las tablas resumen del manual de calidad y de los procedimientos para facilitar la implantación.

PF11. Las Guías, Manuales y Procedimientos relacionados con los contenidos de la web y su fácil acceso en <https://www.stic.comillas.edu/es/recursos-guias-y-manuales>

PF12. La revisión anual que se realiza en la mayoría de los procedimientos, que evidencia una correcta implantación y seguimiento del sistema.

PF13. Se ha comprobado el funcionamiento del buzón de QSF previamente a la realización de la auditoría y el tiempo de respuesta es muy satisfactorio.

#### **Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones**

Agradecemos tu contribución en hacer de esta universidad, una universidad excelente.

*Evidencia de funcionamiento*

### **FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC** *(en su diseño e/o implementación)*

PF14. El detalle de las actas de reunión de las comisiones de seguimiento. Por ejemplo la del Máster Universitario en Administración de Empresas (MBA) Fecha y lugar de la reunión: 13 de marzo de 2019, sala de juntas de la sede de la ICADE Business School.

PF15. La eficacia en la gestión del SAIC por la Unidad de Calidad como demuestra el fichero Excel proporcionado desde la Unidad de Calidad a los auditores con el detalle de la implantación del sistema y su ubicación en la aplicación informática.

PF16. La aplicación informática que gestiona las guías docentes, que importa la información de las memorias directamente. Por ejemplo, competencias.

PF17. La explotación de la información en Power BI. Por ejemplo, Satisfacción Grados Ciencias Económicas y Empresariales.

PF18. La sensibilización en Objetivos de Desarrollo Sostenible (Universidad Saludable) y el compromiso con el cumplimiento de la Agenda 2030.



*Evidencia ODS 7: Energía.*

PF19. La traducción de procedimientos del SAIC en inglés como apoyo a las Acreditaciones Internacionales.

## GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORAS PLANTEADAS EN EVALUACIONES / AUDITORÍAS ANTERIORES

A fecha de este informe se encuentran cerradas las 4 no conformidades derivadas de la auditoría interna de fecha 7 de noviembre de 2017.

## PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
D. Antonio Obregón	Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado
D <sup>a</sup> Teresa Corzo	Decana
D. Juan Pedro Montañés	Director Unidad de Calidad y Prospectiva
D <sup>a</sup> Laura Blanco	Técnico Unidad de Calidad y Prospectiva
D. Javier Márquez	Vicedecano de Relaciones Institucionales e Investigación
D. José María Pérez	Director - ICADE Business School
D <sup>a</sup> Virginia Horcajadas	Subdirectora – ICADE Business School
D <sup>a</sup> Carmen Escudero	Jefe de Estudios ADE bilingüe y ADE mención internacional
D. Ricardo Giménez-Arnau	Estudiante Grado ADE
D <sup>a</sup> Teresa Zamora	Estudiante Grado B. Analytics
D. Carlos Halcón	Estudiante MBA
D. Ignacio Herrero	Estudiante MIM
D. Juan M. Granell	Estudiante MUF
D <sup>a</sup> Marta Bravo	Estudiante MURH
D. Carlos Revenga	Estudiante MUMKT
D <sup>a</sup> Belén Lozano	Estudiante MUACS
D. Luis Fco. Blanco	Director del Servicio - Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicaciones (STIC): Medios, aulas e informática

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	<b>INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CC ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS</b> Fecha: 29/10/2019
---	--

D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> del Puy Salvador	Directora de Biblioteca
D. Fidel Lázaro	Técnico Oficialía Mayor: mantenimiento
D <sup>a</sup> Mar Escalante	Coordinadora de Relaciones Internacionales de la Facultad
D <sup>a</sup> Beatriz Echagüe	Directora de Carreras Profesionales de la Facultad: Prácticas
D. David Marcos	Personal de Administración del Decanato: Medios y web
D <sup>a</sup> María José Martín	Profesora con dedicación Grado ADE
D. Antonio Núñez	Director - Departamento de Gestión Empresarial y profesor con dedicación
D <sup>a</sup> Raquel Redondo	Profesora con dedicación Grado en Business Analytics - BA
D. Carlos Sánchez	Profesor por horas MU en Marketing - MUM
D <sup>a</sup> Amparo Merino	Profesora con dedicación MBA
D <sup>a</sup> M <sup>a</sup> Luisa Garayalde	Profesora por horas MU Finanzas - MUF
D <sup>a</sup> Laura Fernández	Profesora con dedicación MU en Dirección Internacional de Empresas - MIM
D <sup>a</sup> Karin Martín	Profesora con dedicación MU en Auditoría de Cuentas y Contabilidad Superior - MUACS
D. José María Ortiz	Profesor por horas MU en Recursos Humanos - MURH
D <sup>a</sup> Carmen Marín	Accenture
D <sup>a</sup> Sonia Maza	Accenture
D <sup>a</sup> Elena Valverde	Procter & Gamble
D <sup>a</sup> Cristina López	Management Solutions
D <sup>a</sup> María Álvarez	Banco Caixa Geral
D. Antonio Tena	Quantic Solutions
D. Ignacio Marín	WeareKnitters.com
D <sup>a</sup> Carlota Hornillos	Lukkap
D <sup>a</sup> Lourdes Fernández	Jefe de Estudios ADE y ADE + BA
D <sup>a</sup> Natalia Cassinello	Jefe de Estudios ADE + Relaciones Internacionales

 <small>AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN</small>	<b>INF. DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE FACULTAD DE CC ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS</b> Fecha: 29/10/2019
---	--

D <sup>a</sup> Paloma Bilbao	Directora Máster MBA
D <sup>a</sup> Yolanda García	PAS Comisión de Seguimiento del MBA
D. José María Fernández-Rico	PAS Comisiones de seguimiento MURH y MUF
D. César Traseira	Alumno Comisión Seguimiento ADE
D <sup>a</sup> Carmen Martínez	Egresado Grado ADE
D <sup>a</sup> Beatriz Tuero	Egresado Grado ADE
D <sup>a</sup> Natalia Carril	Egresado Máster MBA
D <sup>a</sup> María Morán	Egresado Máster MUMKT
D. Iñigo Bilbao	Egresado Máster MUACS
D. Alfredo Díaz Grande	Egresado Máster

## EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
D <sup>a</sup> Marina Fernández	Egresado Grado ADE
D. Juan José Cabrera	Egresado Máster MUACS

