



# **PROGRAMA AUDIT**

## **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS.  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y  
SOCIALES**

**Fecha emisión informe: 24/ 11/ 20**

**V2**

**TRAS ALEGACIONES**



# INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CC. HUMANAS Y SOCIALES. UNIV. PONTIFICIA COMILLAS

Fecha: 24/ 11/ 20

## DATOS DEL CENTRO AUDITADO

<b>Universidad</b>	Universidad Pontifica Comillas
<b>Centro</b>	Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
<b>Alcance de la auditoría</b> (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los procesos recogidos dentro del alcance de su SAIC.
<b>Fecha de la auditoría</b>	29 de octubre de 2020

## TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

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

Márquese con una "X" lo que proceda

## REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

<b>Nombre</b>	Juan Pedro Montañés
<b>Cargo</b>	Director Unidad de Calidad y Prospectiva de la UPC
<b>Tfno. y/o correo</b>	juanp@comillas.edu

Podrá tratarse del representante legal de la institución, o bien de la persona de contacto declarada en la solicitud

## DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

<b>Auditor Jefe</b>	Olga Diente Barragán	<b>Institución</b>	Profesional externo
<b>Auditor</b>	M. Mercedes Sacristán Lozano	<b>Institución</b>	U. de Burgos
<b>Aud. Formación</b>	-	<b>Institución</b>	-

## INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La auditoría se ha realizado telemáticamente a través de la herramienta Webex. Se desarrolló sin ninguna incidencia, y de acuerdo a la agenda pactada entre el equipo auditor y el centro auditado.



# INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CC. HUMANAS Y SOCIALES. UNIV. PONTIFICIA COMILLAS

Fecha: 24/ 11/ 20

## RESUMEN GLOBAL DE LA AUDITORÍA POR CADA DIRECTRIZ

*Esta auditoría se ha realizado de manera muestral. Por este motivo, podrían existir otras no conformidades además de las indicadas en el presente informe.*

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		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	
<b>OBSERVACIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices</li></ul>	

(Sigue)



# **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CC. HUMANAS Y SOCIALES. UNIV. PONTIFICIA COMILLAS**

Fecha: 24/ 11/ 20

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.	
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	



## INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CC. HUMANAS Y SOCIALES. UNIV. PONTIFICIA COMILLAS

Fecha: 24/ 11/ 20

### DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
-	-	No aplica	-

- (1) Se mantendrá la misma correlación numérica utilizada en el apartado anterior
- (2) Se contemplan dos categorías de No Conformidades:
- No conformidad Mayor (NCM). Aquella carencia o error en el cumplimiento de los requisitos del SAIC, que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de calidad del Centro o de las enseñanzas que imparte.
  - No conformidad menor (nc). Aquella que por su naturaleza o singularidad, supone una desviación leve de lo establecido en el SAIC, y no se derivan las mismas consecuencias negativas que en el caso de las NCM.

El tratamiento de las NCM, así como de las nc recogidas en el informe final de auditoría, deberá ser documentado en el Plan de Acciones de Mejora (PAM).

#### Nota aclaratoria:

Es oportuno destacar que, como norma general, el informe de auditoría debe recoger una imagen lo más fiel posible a la situación del SAIC en el Centro auditado, **en la fecha en la cual se produjo la visita del equipo auditor**. En este sentido, y si bien se acepta que puedan haberse llevado a cabo diversas actividades de mejora en fechas posteriores, éstas no necesariamente tienen que ser incorporadas en la segunda versión del informe.

Será en su tercera y definitiva versión, aquella que se elabora por el equipo auditor tras proceder al análisis del PAM (Plan de Acciones de Mejora), donde sí cabe incorporar (capítulo de "Disposición final") valoraciones no solo basadas en compromisos de acciones futuras, sino también en las evidencias de acciones de mejora ya realizadas, a fecha de remisión del referido Plan.



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

OM1

Fomentar, tal y como se establece en el apartado 2.3 del Modelo AUDIT, la participación sistemática de los empleadores en las Comisiones de Seguimiento de los Títulos.

OM2

Favorecer la participación activa de egresados y empleadores en el seguimiento de los programas formativos y en eventuales procesos de creación, modificación o extinción de títulos

OM3

Potenciar la realización de encuestas de satisfacción a empleadores.

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

**PUNTOS FUERTES (PF)**

PF1.

Planificación e implantación, de forma ágil y eficaz, en cuanto a recursos, formación y adaptación de procesos a la nueva situación sobrevenida por la COVID19.

PF2.

La realización virtual de la auditoría se ha desarrollado con éxito a lo largo de toda la jornada.

PF3.

Claro compromiso de la Decana del Centro y de su equipo directivo, en la mejora continua y en la consolidación de la implantación del sistema de aseguramiento interno de calidad.

PF4.

Alto grado de satisfacción del estudiantado del Centro con las titulaciones cursadas, en relación a la cercanía y accesibilidad al profesorado y con la orientación profesional.



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

PF5.

Definición y seguimiento de objetivos del Centro alineados con el Plan Estratégico de la Universidad.

PF6.

Equipamiento del Centro y en especial de las aulas para facilitar la enseñanza on line (cámaras, micrófonos...)

PF7.

Herramienta para la gestión de los TFG que permite visualizar el ciclo completo de desarrollo de los mismos.

PF8.

Adaptación (en tiempo y forma) a través de adendas, de las Guías Docentes para incorporar nuevos métodos de evaluación on line.

PF9.

Formación on line (webinar), relativa a nuevas tecnologías, para el PDI y el PAS. Esta información está pública y accesible.

PF10.

Definición y seguimiento de los planes de mejora de las titulaciones, a través de un documento Excel, que facilitará la trazabilidad de las acciones propuestas anualmente en las Comisiones de Seguimiento de los Títulos. Este proceso se encuentra en fase de desarrollo y será necesario evidenciarlo en la siguiente auditoría.

PF11.

Procesos de coaching del profesorado con objeto de mejorar la docencia.

PF12.

Plataforma para la gestión del proceso de elaboración de Guías Docentes tomando como punto de partida las Memorias de Verificación de los Títulos-



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CC. HUMANAS Y  
SOCIALES. UNIV. PONTIFICIA COMILLAS**

Fecha: 24/ 11/ 20

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

Se ha verificado el cierre de las observaciones y OM propuestas en el informe de auditoría inicial de fecha 11/02/2016.

**PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ OCUPACIÓN</b>
Antonio Obregón García	Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado
Susanne M. Cadera	Decana de la Facultad
Leonor Prieto	Responsable de Calidad de la Facultad y Vicedecana de Ordenación Académica
Juan Pedro Montañés	Director Unidad de Calidad y Prospectiva
Raquel Cuadrillero	Técnico Unidad de Calidad y Prospectiva)
Teresa Manuela Morales Medina	Estudiante de Grado. 5º curso Relaciones Internacionales + Comunicación Internacional
Paloma Villacian	Estudiante de Grado. 3º Relaciones Internacionales + Comunicación Internacional
Amaya Redonet	Estudiante de Máster. 2º curso Máster en Psicología General Sanitaria
Alejandra Costales	Estudiante de Grado. 5º curso Psicología+Criminología
Sergio Martín Guijarro	Estudiante de Grado. 4º curso Educación Primaria + Cafyde
Julia Fuentes	Estudiante de Grado. 4º curso Trabajo Social + Criminología
Elena Gómez Sousa	Estudiante de Grado. 5º curso Educación Infantil + Educación Primaria
Pablo Biderbost	Jefe de Estudios
Almudena Juárez	Jefe de Estudios
Angustias Roldán	Jefe de Estudios



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CC. HUMANAS Y  
SOCIALES. UNIV. PONTIFICIA COMILLAS**

Fecha: 24/ 11/ 20

Ignacio Gonzalo	Jefe de Estudios
Ricardo Pinilla	Jefe de Estudios
Elena Aguirre	Directora de Máster
Belén Charro	Directora de Máster
José Manuel Vázquez	Director de Máster
Isabel Romero	Directora de Máster
M <sup>a</sup> del Puy Salvador	Directora de Biblioteca
Luis Fco. Blanco	Director del Servicio - Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicaciones (STIC): Medios, aulas e informática
José María Ortiz	Director del Servicio de Gestión Académica y Títulos
Jorge Torres Lucas	Director del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE)
Paula Fuente	Técnico Oficialía Mayor: mantenimiento
Francisco Mateos	PAS Decanato
Belén Urosa	Directora de Departamento. Profesora
Dolores Rodríguez	Directora de Departamento. Profesora. Coordinadora TFM
Emilio Sáenz-Francés	Director de Departamento. Profesor
Evelia Franco	Profesora. Coordinadora de Grado
Rafael Jódar	Profesor
Santa Lázaro	Profesora
Andrea Schäpers	Profesora
José Manuel Sáenz Rotko	Profesor
Sira Cristina García	Máster en Formación del Profesorado
Laura Rastrollo	Grado en Psicología
Beatriz García Fernández	Grado y Máster en Psicología
Isabel Lara Velázquez	Grado en Relaciones Internacionales y Máster en Interpretación de Conferencias)



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CC. HUMANAS Y  
SOCIALES. UNIV. PONTIFICIA COMILLAS**

Fecha: 24/ 11/ 20

Alejandra Pinel Ramírez	Máster en Interpretación de Conferencias
Ana María González Cervera	Grado en Educación Primaria + Educación Infantil
Pilar Martínez Díaz	Vicedecana de Relaciones Internacionales y Externas
Patricia Vázquez	Coordinadora de Relaciones Internacionales
Teresa Codina	PAS Prácticas de la Facultad
Lucía Halty Barrieta	Coordinadora de Prácticas de Grado
Marina Rueda	Boston Consulting Group
Ignacio Robledo	Coordinador Bolsa de Trabajo ECM (Escuelas Católicas de Madrid)
Paula González Sánchez	Servicio de Inclusión Social para mayores de 65 años. Centro de Servicios Sociales Distrito de San Blas (Ayuntamiento de Madrid), gestionado por Hartford
Francisco Javier Urbina	Colegio Padre Manyanet

## EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
María Contreras	Centro Vínculo
Urquiola Palacios	Palacio & Asociados



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CC. HUMANAS Y  
SOCIALES. UNIV. PONTIFICIA COMILLAS**

Fecha: 24/ 11/ 20

## DISPOSICIÓN FINAL

### VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)

El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SAIC del citado Centro con objeto de evaluar su grado real de implantación, así como los compromisos recogidos (en su caso) en el plan de acciones de mejora emite la siguiente valoración previa: (2)

☒ X

**FAVORABLE**



**DESFAVORABLE**

- (1) Lo indicado en este informe será tenido en cuenta por la Comisión de Certificación de la Agencia para valorar la concesión del certificado de implantación del SAIC, si bien su decisión final **podrá no coincidir con la efectuada por el equipo auditor**.
- (2) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

### JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

En base a los resultados alcanzados tras esta auditoría, se considera que el SAIC está adecuadamente implantado.

- (3) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

En Madrid, a 24/ 11/ 2020

**Por el equipo auditor**

D/a. Olga Diente Barragán  
Cargo: Auditor jefe