



PROGRAMA AUDIT

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS
**ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE
INGENIERÍA (ICAI)**

Fecha emisión informe: 17/2/2021

Versión 3 una vez revisado el plan de acciones de mejora



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR
DE INGENIERÍA ICAI UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE
COMILLAS**

FECHA: 05/02/2020

DATOS DEL CENTRO AUDITADO

Universidad	UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS
Centro	ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA ICAI
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los procesos recogidos dentro del alcance de su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).
Fecha de la auditoría	4 de febrero de 2021

TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

Preauditoría		Inicial		Seguimiento		Renovación	X
---------------------	--	----------------	--	--------------------	--	-------------------	----------

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

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

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

Auditor Jefe	Alberto A. Suárez	Institución	Universidad de Oviedo
Auditor	Montserrat Martínez Soldevilla	Institución	Universidad CEU Cardenal Herrera

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La auditoría se ha realizado telemáticamente siguiendo el protocolo para la realización de visitas de auditoría virtuales Documento 06 de 2020.

Se ha desarrollado sin ninguna incidencia, y de acuerdo con la agenda planificada entre el equipo de ICAI-UPComillas y el equipo auditor.

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.

Hay que destacar la participación de las personas que han asistido a las entrevistas planificadas, así como las facilidades que desde ICAI han proporcionado al equipo auditor para la preparación y desarrollo de la auditoría.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR
DE INGENIERÍA ICAI UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE
COMILLAS**

FECHA: 05/02/2020

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	
1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	No Conf.	3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	No Conf.
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	1	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		4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	No Conf.
2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	No Conf.	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	
OBSERVACIONES: <ul style="list-style-type: none">Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas		<ul style="list-style-type: none">Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices	

(Sigue)



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR
DE INGENIERÍA ICAI UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE
COMILLAS**

FECHA: 05/02/2020

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
5. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)	No Conf.	7. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades	No Conf.
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		8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC	No Conf.
6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	No Conf.	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

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	1.4	No se evidencia la realización de la encuesta de clima laboral cada 4 años, en contra de lo indicado en el procedimiento PS02.	nc

(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. **Integración del SAIC**, haciendo participe a todas las partes interesadas, especialmente al **PAS**.
- OM2. Tomar las acciones necesarias para **desplegar la política de Calidad del PAS en la Escuela**.
- OM3. Continuar** con la **socialización/difusión** del SAIC a todas las **partes interesadas**.
- OM4. Aunque se realiza la difusión de los resultados, en algunas entrevistas se evidencia un cierto desconocimiento. Se recomienda profundizar en el **conocimiento** de estos **resultados**.
- OM5. Respecto al PS-04 Gestión de las reclamaciones. Se propone incluir en **acceso al buzón de sugerencias en la web** de cada una de las titulaciones de forma que sea más visible y la información recogida por titulación pueda ser redirigida a las Comisiones de seguimiento de cada titulación.
- OM6. Valorar la realización de la **encuesta de clima laboral**.
- OBS1. El procedimiento PC-09 de publicación de información sobre las titulaciones y rendición de cuentas **no se encuentra actualizado** en el apartado 4.1.1. **Publicación de información en la página web**, debido principalmente a las condiciones especiales de salud (asociado al criterio 7.4).
- OBS2. Puntualmente en el Máster en Sector Ferroviario, no se evidencia cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora, tanto de la pertinencia e idoneidad de los **indicadores del SAIC**, como de los sistemas de análisis utilizados (asociado al criterio 6.4).
- OBS3. **Actualizar** la versión del **Manual de Calidad** en versión 9-10 depende de la página ([enlace](#)). Página 1 versión 10, Página 6 versión 9.

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

- PF1. **Compromiso** de la Universidad y del equipo de Dirección de la Escuela con la gestión de la calidad y la mejora continua.
- PF2. La **excelente atención personalizada**, orientación personal y profesional al estudiantado.
- PF3. El **seguimiento** de la planificación y adecuación a las condiciones especiales de salud (**COVID**) es muy buena.
- PF4. El esfuerzo y la gestión del **profesorado** para la **adecuación al COVID**.
- PF5. La **percepción** de la **formación** por parte del estudiantado y profesorado se evidencia que es **muy buena**.
- PF6. El **esfuerzo por parte de todos**, y en particular del profesorado, para dar una **formación y servicio de alta calidad**.
- PF7. La **enseñanza síncrona bimodal** y la **mejora de la capacidad** de las aulas hasta el 75%.
- PF8. El refuerzo para el dialogo mediante **webminars** para todo el personal de la Escuela.
- PF9. Orientación de las mejoras en la **Innovación Docente**.
- PF10. La creación de **Comités Asesores** en los Másteres, por ejemplo, Máster Universitario del Sector Eléctrico MEPI.
- PF11. La **Asociación / Colegio Nacional de Ingenieros del ICAI** como líneas de implicación para los asociados y la responsabilidad por el progreso de la ingeniería.
- PF12. **Organización de los laboratorios** y la gestión de atención al estudiantado.
- PF13. La **accesibilidad del profesorado**.
- PF14. Los exámenes intermedios on-line como herramienta de ajuste y la **gestión del cambio** de presencial a on-line.
- PF15. Aunque no existen los tutores de **trabajos fin de máster** esa labor se desarrolla por los **coordinadores** de manera muy satisfactoria.
- PF16. **Sistemas de rastreo** para los casos Covid.
- PF17. **Robustez infraestructura tecnológica** (Office 365, Moodle collaborate, Responus) para la gestión del proceso de enseñanza aprendizaje.
- PF18. El **SAIC** como herramienta para **calibrar las mejoras**.



PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Antonio Obregón	Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado
Antonio Muñoz	Director de la Escuela
Jesús Jiménez	Subdirector Académico y Responsable de Calidad de la Escuela
Juan Pedro Montañés	Director de la Unidad de Calidad y Prospectiva
Raquel Cuadrillero	Técnico de la Unidad de Calidad y Prospectiva
Juan Carlos del Real	Jefe Estudios (MII)
Rafael Palacios	Jefe Estudios (GITT, MIT)
Ana Santos	Jefe Estudios (1º y 2º GITI)
Damián Laloux	Jefe Estudios (3º y 4º GITI)
Luis Olmos	Director MEPI
Antonio Fernández	Director MSF
Sara López de Armentia	Estudiante Doctorado
Sofía Rodríguez	Estudiante MSF
Daniel Elechiguerra	Estudiante MEPI, Delegado
Cayetano Valero	Estudiante MIT
Juan Manuel Asensio	Estudiante MII
Leire Ayala	Estudiante GITI
Ramón Durán	Estudiante GITI
Álvaro Bayona	Estudiante GITT
Susana Guzmán	Laboratorio
Luis Blanco	STIC
María del Puy Salvador	Biblioteca
Fidel Lázaro	Mantenimiento
Sara Tamarit	Secretaría de Dirección
Alberto Zanmatti	Internacional
Ela Daineanu	Internacional, Prácticas



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC
IMPLANTADO EN LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR
DE INGENIERÍA ICAI UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE
COMILLAS**

FECHA: 05/02/2020

Paloma Cucala	Profesorado MSF, Prácticas
Javier García	Profesorado MEPI
Santiago Canales	Profesorado GITI, Tutor
Ramón Rodríguez	Profesorado GITI
Cristóbal Cantos	Profesorado MII
José Ignacio Linares	Profesorado GITI, MII, TFM
David Contreras	Profesorado GITT, MIT
Carlos Miguel Vallez	Profesorado GITT, MIT
Lidia Guerrero Miglietti	Técnico de la Unidad de Calidad y Prospectiva.
Cristian Espinosa	Egresado MSF
Álvaro Otero	Egresado MII
Marta Garrido	Egresado MIT
Marta Casas	Egresado GITI
Alejandro Díaz de Argandoña	Egresado GITT
Carmen Marín	Accenture
Ana Portaceli	Fundación Universidad Empresa
Juan Bru	Huawei
Alicia Mateo Gonzalez	ENEL
José Carlo Miguel de Priego	Talgo
Rafael Bellido	Iberdrola
Ramón Rodríguez	Nova Talent

EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
Moisés Gilaberte	Profesorado MSF
Camila Fernandes	Egresada MEPI, Doctorado

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)

☒**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)

Una vez efectuada la auditoría de renovación (fecha 4 de febrero de 2021) al Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería ICAI de la Universidad Pontificia de Comillas, y tras revisar el escrito de respuesta al informe de auditoría externa y evaluar el plan de acciones de mejora (PAM) remitido, el **equipo auditor considera valorar la concesión del Certificado de implantación del SAIC**.

Se han eliminado las nc2 y nc3 porque se han revisado y están resueltas como se evidencia en el PAM.

El PAM se considera justificado porque aporta soluciones:

- Estableciendo la participación de los grupos de interés y la responsabilidad de la dirección en la implantación del SAIC y la rendición de cuentas.
- Empoderando a las personas para participar y contribuir al logro de las iniciativas de mejora.
- Poniendo a disposición del SAIC los recursos necesarios.
- Estableciendo sistemas de reconocimiento para mejorar la eficacia y eficiencia del proceso de mejora.

- (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 17/2/2021

Por el equipo auditor

D/ª. Alberto A. Suárez
Cargo: Auditor jefe