



PROGRAMA AUDIT INTERNACIONAL. V 2022

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

DATOS DE LA INSTITUCIÓN Y CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad Pablo de Olavide
Centro	Facultad de Humanidades
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Excluidos los criterios 6, 7 y 8
Fecha de la auditoría	09/01/2025

TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

Preauditoría	<input type="checkbox"/>	Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	<input type="checkbox"/>	Renovación	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	-------------	--------------------------	------------	--------------------------

Márquese con una "X" lo que proceda

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	Jordi Luengo López
Cargo	Delegado del Rector para la calidad
Tfno. y correo	

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

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

Auditor Jefe	Gloria Zaballa Pérez	Institución	Universidad de Deusto
Auditor	Alberto Álvarez Suarez	Institución	Universidad de Oviedo
Aud. Formación		Institución	

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

--



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Versión: V2

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 Internacional		Criterio AUDIT Internacional	
1. Política y objetivos de calidad	No Conf.	3. Orientación de las 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. Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes	
1.4. Difusión y conocimiento por los grupos de interés		3.4. Mecanismos para el desarrollo, revisión y mejora de los procesos relacionados, y participación de los grupos de interés	
1.5. Configuración del sistema para su despliegue		3.5. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.6. Implementación de mejoras derivadas de la evaluación periódica			
1.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4. Personal académico/ investigador (PAI) y de apoyo a la docencia	No Conf.
2. Garantía de calidad de los programas formativos	No Conf.	4.1. Información sobre necesidades de PAI, según su política de personal y normativa	
2.1. Órganos, grupos de interés y procesos para el desarrollo de los programas formativos en todas sus etapas		4.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal académico/ investigador	
2.2. Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales		4.3. Información sobre competencias y resultados de su PAI para la mejora continua de sus actuaciones	
2.3. Mecanismos de toma de decisiones sobre oferta formativa y su ciclo de vida		4.4. Procesos de toma de decisiones	
2.4. Mecanismos para valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa		4.5. Mecanismos de refuerzo y mejora en el rol docente e investigador del personal académico	
2.5. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		4.6. Revisión y mejora continua de las actuaciones referidas a este personal	
2.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4.7. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	
OBSERVACIONES:			
• Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas		• Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices	



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Versión: V2

Criterio AUDIT Internacional		Criterio AUDIT Internacional	
5. Recursos y servicios	No Conf.	7. Vinculación con el medio	No Conf.
5.1. Revisión de la política institucional y actuaciones de mejora sobre el PAS		7.1. Órgano responsable del mantenimiento de la política y objetivos de las acciones de extensión y proyección social	
5.2. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios		7.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política y objetivos de extensión y proyección social	
5.3. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		7.3. Procedimiento de toma de decisiones para la aprobación y desarrollo de las acciones de vinculación con el medio	
5.4. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios		7.4. Procedimientos para asegurar la ejecución de los proyectos de extensión y proyección social	
5.5. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		7.5. Mecanismos de comunicación y difusión de las acciones realizadas	
5.6. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios		7.6. Procedimiento de control, revisión y mejora continua de las acciones realizadas	
6. I+D+i y transferencia del conocimiento	No Conf.	7.7. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados e impacto obtenidos	
6.1. Órgano responsable de la política, objetivos y líneas de I+D+i.		8. Dimensión externa de la IES	No Conf.
6.2. Grupos de interés implicados y vías de participación en la definición de la política, objetivos y líneas de investigación.		8.1. Órgano responsable de la estrategia de proyección y dimensión nacional e internacional de sus actividades	
6.3. Procesos de toma de decisiones para la aprobación y ejecución de los proyectos de I+D+i.		8.2. Mecanismos de toma de decisiones en la fijación de objetivos y ejecución de actividades vinculadas	
6.4. Mecanismos para la evaluación de los proyectos de investigación y su protección/explotación		8.3. Participación de los grupos de interés en los procesos asociados	
6.5. Transferencia de resultados de los proyectos de investigación.		8.4. Modelo de alineación con el entorno para proyectar a la institución e insertarla en los diferentes ámbitos	
6.6. Implementación de las mejoras derivadas de la revisión de actividades de I+D+i.		8.5. Mecanismos de colaboración e integración en redes	
6.7. Rendición de cuentas de las actividades de I+D+i y los resultados obtenidos.		8.6. Mecanismos de medición, análisis y mejora de los resultados	
		8.7. Procedimiento de rendición de cuentas	
OBSERVACIONES: <ul style="list-style-type: none"> Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices 			



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Versión: V2

Criterio AUDIT Internacional		Criterio AUDIT Internacional	
9. Publicación de información sobre el desarrollo de actividades y programas	No Conf.	10. Mantenimiento y actualización del SAIC	No Conf.
9.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y otras actividades		10.1. Procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC y de su documentación de soporte	
9.2. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de información sobre los títulos		10.2. Participación de los grupos de interés en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC	
9.3. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.		10.3. Procedimiento para el acceso a la documentación del SAIC y su adecuada descripción de los procesos del Centro	
9.4. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés		10.4. Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	
9.5. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos en la publicación y difusión de la información		10.5. Conservación de los registros generados por el SAIC	
		10.6. Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas periódicas al SAIC	
		10.7. Evaluación externa periódica del SAIC	
OBSERVACIONES: <ul style="list-style-type: none"> Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices 			



DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

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

(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: Se recomienda revisar el plan estratégico 2025-27 para valorar si algunos objetivos pueden ser actividades concretas de procesos, por ejemplo, el obj.cld.4, y no tanto formar parte de la estrategia.

OM2: Se recomienda seguir avanzando en el desarrollo del plan estratégico del centro incluyendo metas a los objetivos o a las líneas estratégicas para poder realizar un correcto seguimiento del mismo y cumplir con el PE01-FHUM Elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos estratégicos, actualizado en el curso 2024-25.

OM3: Actualmente en el plan estratégico conviven objetivos estratégicos y objetivos de calidad. Se recomienda unificar la terminología. Esto facilitará su seguimiento a través del procedimiento PE01 actualizado, donde se enfoca exclusivamente en los objetivos estratégicos.

OM4: Se recomienda incluir en el PE01-HUM, Elaboración, revisión y actualización de la política de calidad y objetivos estratégicos, algún indicador que ayude a valorar el progreso del plan estratégico de manera más eficiente, como por ejemplo % de objetivos estratégicos alcanzados.

OM5: Se recomienda revisar el formato del Informe de seguimiento de centro para valorar la integración del apartado "Valoración de los indicadores del cuadro de mandos del centro" en el análisis de cada uno de los criterios, para simplificar su formato, lo que permite el análisis completo de cada uno de los criterios. Así, en cada criterio aparecería la valoración con los indicadores que sustentan la valoración, las fortalezas, debilidades y acciones de mejora adoptadas y trazadas con el plan de mejora.

OM6: Se recomienda establecer indicadores y sus correspondientes valores objetivos para todos los procedimientos del SAIC, lo que permitirá realizar un análisis adecuado para la toma de decisiones orientado hacia la mejora continua del centro y sus titulaciones. Por ejemplo, el PA05 Gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y reclamaciones no tiene indicadores.

OM7: Revisar el listado de indicadores, el cuadro de mandos y los procedimientos para eliminar posibles inconsistencias. Por ejemplo, el PC13 Suspensión del título no tiene indicadores asociados, y en el cuadro de mando si aparece un indicador del mismo.

OM8: Se recomienda incluir la codificación en todas las evidencias resultado de la implantación de los procedimientos para asegurar así su identificación inequívoca y mejor trazabilidad.

OM9: Se recomienda revisar el apartado "Desarrollo" del PE04-FHUM Medición, análisis y mejora continua para eliminar la información relacionada con las comisiones que ya están contenida el Manual de calidad, y minimizar así la posibilidad de incoherencias en futuras actualizaciones. Asimismo, revisar el flujograma para que se ajuste a lo que finalmente quede en el procedimiento.

OM10: Se recomienda avanzar en la correcta definición de la columna "indicador del valor a alcanzar" del Plan de Mejoras para que aporte una información más significativa, y se pueda analizar la eficacia de las acciones de mejora de manera más eficaz. Actualmente en muchas ocasiones es Ejecución de la acción o Acción a ejecutar, lo que no aporta valor para revisar la eficacia de la acción de mejora.

OM11: Se recomienda seguir trabajando para asegurar la sistematización de la mejora continua del centro y sus titulaciones a través del análisis de todos los indicadores de los procedimientos respecto a sus metas, definición de acciones de mejora, seguimiento y cierre de las mismas.



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

OM12: Se recomienda seguir implantando acciones de mejora para fomentar la participación de los grupos de interés en las encuestas de estudiantes, PDI Y PTGAS y empleadores.

OM13: Se recomienda avanzar en el ajuste del Sistema Interno de Garantía de calidad para cumplir con el Real Decreto 822/2021 y el Real Decreto 640/2021 respecto a los títulos propios.

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

1. Se valora positivamente el avance experimentado hacia la visión integral de centro en la definición e implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad, y concretamente el esfuerzo realizado en los últimos meses para cumplir con las oportunidades de mejora de la anterior preauditoría.
2. La Implicación del Equipo directivo en el desarrollo del Sistema Interno de Garantía de calidad.
3. Alta satisfacción de los grupos de interés evidenciada en las entrevistas.
4. El nuevo formato del plan de mejora de la facultad, que es una herramienta más sencilla y clara, lo que ayudará a realizar una mejor gestión de las acciones de mejora desde su origen hasta su cierre, y la valoración de su eficacia.

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

El Centro ha trabajado adecuadamente en las oportunidades de mejora identificadas en la preauditoría, lo que evidencia la orientación del Sistema Interno de Garantía de calidad hacia la sistemática de la mejora continua del centro y sus titulaciones.



PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

CARGO/ OCUPACIÓN
Vicerrector de Planificación Estratégica.
Vicerrector de Grado y Máster.
Delegado del Rector para la Calidad.
Directora del Área de Planificación Académica, Titulaciones Oficiales y Calidad.
Subdirectora de Servicio del Área de Planificación Académica, Titulaciones Oficiales y Calidad.
Decana de la Facultad.
Vicedecana de Gestión Académica.
Vicedecano de Calidad.
Vicedecano de Relaciones Externas y Comunicaciones.
Vicedecana de Prácticas, Empleabilidad, Emprendimiento e inserción Laboral.
Secretaria de Decanato.
Profesora del Departamento de Geografía, Historia y Filosofía, Área de Historia Antigua.
Profesor del Departamento de Filología y traducción, Área de Filología Inglesa.
Profesor del Departamento de Geografía, Historia y Filosofía, Área de Historia Moderna.
Profesora del Departamento de Filología y traducción, Área de Lengua Española.
Egresada en Humanidades.
Estudiante del Grado en Traducción en Interpretación.
Personal Docente e Investigador de la Facultad (PDI). Departamento de Geografía, Historia y Filosofía, Análisis Geográfico Regional.
Personal Docente e Investigador de la Facultad (PDI). Departamento de Geografía, Historia y Filosofía, Área de Filosofía)
Personal Docente e Investigador de la Facultad (PDI). Departamento de Geografía, Historia y Filosofía, Área de Historia Antigua.
Personal Docente e Investigador de la Facultad (PDI). Departamento de Filología y traducción, Área de Traducción e Interpretación.



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Versión: V2

Personal Docente e Investigador de la Facultad (PDI). Departamento de Filología y traducción, Área de Filología Italiana.

Personal Docente e Investigador de la Facultad (PDI). Departamento de Filología y traducción, Área de Lengua Española.

Personal Docente e Investigador de la Facultad (PDI). Departamento de Filología y traducción, Área de Lengua Española.

Personal Docente e Investigador de la Facultad (PDI). Departamento de Filología y traducción, Área de Filología Latina.

Personal Docente e Investigador de la Facultad (PDI). Departamento de Filología y traducción, Área de Filología Inglesa.

Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios. PTGAS. Secretaria de la Facultad.

Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios. PTGAS. Secretaria del Departamento de Geografía, Historia y Filosofía).

Personal Técnico de Gestión, Administración y Servicios. PTGAS. Secretaria del Departamento de Filología y traducción.

Estudiante del Grado en Traducción e Interpretación.

Estudiante del Grado en Traducción e Interpretación.

Estudiante del Grado en Traducción e Interpretación y Relaciones Internacionales. Francés.

Estudiante del Doble Grado en Geografía e Historia y Ambientales.

Estudiante del Grado en Humanidades.

Egresado del Grado en Geografía e Historia.

Egresada del Grado en Humanidades.

Egresada del Doble Grado en Traducción e Interpretación y Humanidades.

Egresada del Doble Grado en Traducción e Interpretación y Humanidades.

Egresada del Doble Grado en Traducción e Interpretación y Humanidades.

Empleador. OFADE CONSULTING S.L.

Empleador. INSTITUTO SUPERIOR DE ESTUDIOS LINGÜÍSTICOS Y TRADUCCIÓN.

Empleador. TATUTRAD.



EXCUSADOS

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN



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)

El Centro tiene implantado un Sistema Interno de Garantía de calidad alineado con las directrices AUDIT Internacional (excluidas las directrices 6, 7 y 8). La implantación de las oportunidades de mejora identificadas en este informe ayudará a que dicho SIGC alcance una mayor madurez en la sistematización de la mejora continua.

En esta línea, el Centro ha definido un plan de mejora que contiene todas las OM especificadas en el informe de auditoría inicial, donde se especifica para cada OM la acción a desarrollar, el plazo, responsable, indicador del valor a alcanzar, evidencia de la acción, observaciones, valor alcanzado, eficacia y estado de la acción. Actualmente están todas abiertas.

Se ha avanzado en el sentido de la OM 10 del informe de auditoría inicial: "Se recomienda avanzar en la correcta definición de la columna "indicador del valor a alcanzar" del Plan de Mejoras para que aporte una información más significativa, y se pueda analizar la eficacia de las acciones de mejora de manera más eficaz. Actualmente en muchas ocasiones, es Ejecución de la acción o Acción a ejecutar, lo que no aporta valor para revisar la eficacia de la acción de mejora", ya que en el plan de mejora presentado como respuesta al informe de auditoría del SAIC por el programa AUDIT de ANECA, se han definido indicadores cuantitativos siempre que les ha sido posible.

No obstante, en el Plan de Mejora 24/25 publicado en la web "Plan de mejora Facultad de Humanidades curso 2024/2025", sigue apareciendo en esa columna el siguiente contenido: "Ejecución de la acción" o "Acción a ejecutar", lo que no ayuda a evidenciar si se ha resuelto la debilidad detectada.

- (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.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA
FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE
OLAVIDE**

Versión: V2

En Madrid, a 14 de febrero de 2025

POR EL EQUIPO AUDITOR

D/ª. Gloria Zaballa Pérez
Cargo: Auditor/a Jefe