



# **PROGRAMA AUDIT**

## **INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA**

**UNIVERSIDAD DE CANTABRIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Fecha emisión informe: 17/01/2022**

**V3 TRAS PAM**



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA  
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA** Fecha: 17/01/2022

## DATOS DEL CENTRO AUDITADO

<b>Universidad</b>	Universidad de Cantabria
<b>Centro</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FCEE)
<b>Alcance de la auditoría</b> (especificar cualquier posible exclusión)	Todas las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten en la Facultad
<b>Fecha de la auditoría</b>	22 de noviembre de 2021

## TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

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

Márquese con una "X" lo que proceda

## REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

<b>Nombre</b>	D. Pedro Gil Sopeña
<b>Cargo</b>	Coordinador Técnico de Organización y Calidad
<b>Tfno. y/o correo</b>	942201066 / pedro.gil@uncan.es

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>	Jacinto Fernández Lombardo	<b>Institución</b>	Univ. Jaén
<b>Auditor</b>	Unai Zalba Irigoyen	<b>Institución</b>	Univ. Navarra
<b>Aud. Formación</b>	-	<b>Institución</b>	-



## **INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

Los objetivos de la auditoría se han cumplido sin incidencias.

La visita presencial se ha desarrollado de forma satisfactoria conforme a la agenda prevista.

Cabe destacar la activa participación, buena disposición y colaboración de todas las personas que han asistido a las entrevistas programadas, así como las facilidades que el Área de Calidad y la propia FCEE han proporcionado al Equipo Auditor para la realización de la auditoría.

Teniendo en cuenta que el Área de Calidad y la Comisión de Calidad de la Universidad de Cantabria son transversales y, por tanto, afecta a todos los centros de la UNICAN, la sesión mantenida con el Área de Calidad se desarrolló el día de la visita de auditoría del SGIC de la FCEE (22/11/2021), y la sesión con la Comisión de Calidad de la Universidad se llevó a cabo el día de la visita de auditoría del SGIC de la Facultad de Filosofía y Letras (23/11/2021), afectando, de igual forma, a ambas auditorías.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA  
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA** Fecha: 17/01/2022

## 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		3.4. Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes	
1.5. Configuración del sistema para su despliegue	1	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	
<b>OBSERVACIONES:</b> • 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	

(Sigue)



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA  
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA** Fecha: 17/01/2022

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	<b>2</b>	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	<b>3,4</b>	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	1.5	En contra del artículo 10 del Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad de Posgrado de la FCEE, en el que se establece una frecuencia de las reuniones ordinarias de, al menos, dos al año durante el curso académico, se constata que durante el curso 2019/2020 esta Comisión se reunió solo una vez.	nc
2	5.1	En contra de lo señalado en el procedimiento PG-9 Formación del PAS, el Servicio de PAS, Formación y Acción Social no ha publicado en su web el Plan de Formación anual del PAS.	NCM
3	6.5	El procedimiento P3-4 Acciones de mejora, con referencia al proceso P3 sobre la calidad de la enseñanza y del profesorado, establece que "el programa de acciones de mejora se aprobará antes de la organización del curso académico siguiente, para que sea tenido en cuenta". Las actas de aprobación de la Junta de Centro que aprueban estas acciones de mejora están fechadas en el primer trimestre del año, es decir, 4/6 meses después del inicio del curso académico siguiente.	nc
4	6.5	En contra de lo prescrito en el procedimiento P-10 Análisis de la Información y Acciones de Mejora, apartado 10-2 Acciones de mejora, no hay evidencia de la aprobación por parte de la Junta de Centro de los Planes de Mejora recogidos en los Informes Finales del SGIC de las Titulaciones correspondiente al curso académico 2019/2020.	NCM

- (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.



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA  
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA** Fecha: 17/01/2022

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: El Informe final del SGIC del Centro debería contener otros aspectos del ámbito de gestión a nivel de Facultad, más allá del contenido de los informes finales del SGIC de estudios de grado y de los de estudios de máster. En este sentido, se recomienda establecer una plantilla para el Informe final del SGIC del Centro que oriente el análisis anual de la Comisión de Calidad del Centro.

OM2: Se recomienda potenciar la sistemática de rendición de cuentas del Centro, por ejemplo, identificando los documentos o la información que se va a utilizar para la rendición de cuentas, identificando a los grupos de interés diferenciados que se les va a rendir cuentas con tales documentos o información, e identificando claramente cuándo el órgano responsable debe rendir cuentas a los mismos.

OM3: Se recomienda que las distintas acciones de mejora identificadas durante la ejecución cíclica del SGIC se recopilen en un único Plan de Mejora del Centro, de manera que los responsables de la Facultad puedan supervisar el seguimiento del mismo en cualquier momento y de una manera global.

OM4: Se recomienda el establecimiento de un procedimiento abreviado que permita la aprobación, por parte de los órganos correspondientes, de aquellas acciones de mejora que requieran de una intervención más inmediata para la buena gestión del Centro.

OM5: Se recomienda tener en cuenta en el SGIC del Centro la interacción de sus procedimientos con otros procesos transversales que se gestionan en la Universidad y que, de alguna manera, los resultados de estos afectan a la gestión de la Facultad desde el punto de vista del proceso de enseñanza-aprendizaje del que el Centro es responsable normativamente.

OM6: Se recomienda revisar la redacción de las funciones establecidas en el Reglamento de las Comisiones de Calidad de Grado y de la Comisión de Calidad de Posgrado, con objeto de corregir erratas y aclarar dichas funciones en relación con las responsabilidades determinadas en los procedimientos del SGIC del Centro. Por ejemplo, la primera función indica: [...] "que permitan el desarrollo de la política de calidad de la titulación". Lo que da a entender que existe una política de calidad a nivel de título cuando no es así, sino que aplica la política de calidad del Centro. En este sentido, quizás, cambiando la preposición "de" por "en" podría solventar la confusión.

OM7: El Centro oferta dobles grados que no cuentan con una Comisión de Calidad específica. Se sugiere reflexionar sobre la conveniencia de incluir en el SGIC una sistemática particular para la recogida de información, análisis y toma de decisiones con respecto a estos programas formativos.

OM8: Se recomienda establecer una encuesta de clima laboral para el PDI, encuesta que ya existe para el PAS.

OM9: Se recomienda adoptar medidas más eficaces para aumentar el porcentaje de respuesta en las encuestas de satisfacción del alumnado.





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

OM10: El informe final de calidad de la Comisión de Calidad de la Universidad se encuentra desagregado en tres partes: resumen ejecutivo, informe de grados e informe de máster. Se recomienda agregar las tres partes e integrarlas en un documento con un enfoque global y transversal de la situación del SGIC en la Universidad de Cantabria.

OM11: El estudio anual de inserción laboral ofrece la mayor parte de la información agregada por ramas de conocimiento, lo que dificulta el análisis de esos datos para cada titulación. Se recomienda, por tanto, ofrecer la información desagregada por titulación.



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

PF1: Se observa una alta implicación y orientación hacia la mejora continua de la Comisión de Calidad de la Universidad de Cantabria, así como de los responsables del SGIC de la FCEE.

PF2: Se destaca en la estructura de gestión del Centro la figura del Técnico/a de Organización y Calidad, que desempeña una labor fundamental en el sistema, fundamentalmente en poner a disposición de las Comisiones de Calidad toda la información necesaria para poder elaborar el informe final del SGC y en el apoyo prestado. Todos los grupos de interés auditados han valorado muy positivamente su responsabilidad y buen hacer.

PF3: El Centro ha producido contenidos audiovisuales para difundir las cuestiones claves del SGIC que han tenido una gran acogida entre los grupos de interés.

PF4: Las fuentes de información para el análisis del Informe final de la titulación son muy útiles y completas. Brindan a la Comisión de Calidad del Título tanto información cuantitativa (resultados de encuestas, indicadores académicos) como información cualitativa (informe del responsable académico del título, informe del responsable de prácticas del centro, informe del responsable de movilidad del centro, informes de los profesores sobre sus asignaturas).

PF5: La creación de una única Comisión de Calidad de Posgrado para todos los estudios de máster del centro ha generado un clima de colaboración y coordinación muy apreciable.

PF6: La Política y Objetivos de calidad de la Universidad forman parte del plan estratégico de la Universidad de Cantabria.

PF7: La integración de las áreas de calidad, profesorado y gestión académica en un solo vicerrectorado redunda en una excelente ordenación académica de los estudios.

PF8: Se ha establecido una sistemática de reunión de los coordinadores de estudios con los alumnos, lo que ofrece una información cualitativa muy relevante a la hora de interpretar los resultados de las encuestas.

PF9: La web de la Universidad destaca por ofrecer una información accesible, completa y detallada de todas las cuestiones que tienen que ver con la ordenación académica.

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

La FCEE pasó una auditoría interna el pasado mes de junio de 2021, cuyo resultado fue 1 NCM, 4 nc, 3 PF y 11 OM. Preguntado durante la visita de auditoría sobre el grado de ejecución del plan de acciones correspondiente, se entrega a este Equipo Auditor un documento que da cuenta de su estado a fecha 22/11/2021, y es como sigue:

- NCM (sub. 6.3): En proceso. En comunicación con el Área de Calidad de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad del País Vasco para definir un procedimiento anual de intercambio de información. Se prevé que el mismo pueda estar definido y operativo para intercambiar información del máster universitario correspondiente en el curso académico 2021-22.
- Nc1 (sub. 1.4): En proceso. Se han elaborado vídeos informativos, información a estudiantes y profesores y se ha actualizado la página web de la Facultad.
- Nc2 (sub. 2.3): Ejecutado. Aprobación de las modificaciones de los reglamentos en Junta de Centro (19/11/2021).
- Nc3 (sub. 2.3): Ejecutado. Aprobación de las modificaciones de los reglamentos en Junta de Centro (19/11/2021).
- Nc4 (sub. 7.3): En proceso. Se ha renovado la página web de la Facultad, organizando la información de manera más clara. Se han creado plantillas para los documentos a publicar, reorganizado los accesos a diferentes secciones. Los avances efectuados fueron explicados en Junta de Centro (19/11/2021).
- OM1: Ejecutado.
- OM2: En proceso.
- OM3: En proceso.
- OM4: Ejecutado.
- OM5: Ejecutado.
- OM6: Ejecutado.
- OM7: Ejecutado.
- OM8: En proceso.
- OM9: En proceso.
- OM10: Ejecutado.
- OM11: El Centro justifica que fue un hecho puntual y que, por tanto, no aplica.



## PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
M.ª Dolores Ortiz Márquez	Directora de Área de Calidad y Prospectiva
Pedro Gil Sopeña	Coordinador Técnico de Organización y Calidad
Pablo Coto	Decano
Jesús Collado	Vicedecano
Elisa Baraibar	Vicedecana
Esteban Fernández	Vicedecano
Ramón Núñez	Vicedecano
José María Cueto	Delegado de Centro
Belén Navalón	Técnica de Calidad de Centro
Ana Serrano	Presidenta Comisión Calidad GADE/Posgrado
Adolfo Maza	Presidente Comisión Calidad GE
Rebeca García Ramos	Secretaria Comisión Calidad GADE
María Hierro	Secretaria Comisión Calidad GE
Antonio Martín	Coordinador de Prácticas
Santiago Amieva	Estudiante
Elena García	Presidente Comisión Posgrado / Coordinador Máster ETI
Sergio Sanfilippo	Secretario Comisión Calidad Posgrado
Héctor San Martín	Coordinador Máster Marketing
Marcos Fernández	Coordinador Máster Economía
Ángel Herrero	Profesor másteres oficiales
Pedro Solana	Profesor másteres oficiales
Javier Lanza Ruiz	Estudiante GE
Lucía Lamberti	Estudiante Máster MBA
María Alejandra López Botero	Estudiante Máster Marketing
Carmen Lombilla Quevedo	Egresada GADE



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC  
IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (FCEE) DE LA  
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA** Fecha: 17/01/2022

Irene González Rodríguez	Egresada GE y Máster Economía
María Fernanda Bernal Salazar	Egresada Máster Marketing
Arlette Hernández Arboisier	Egresada Máster ETI



## 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 equipo auditor ha analizado el Plan de Acciones de Mejora correspondiente a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y, con especial atención, las acciones que el Centro/Universidad se comprometen a desarrollar para eliminar las causas de las no conformidades identificadas en la auditoría externa realizada. En este sentido valida positivamente la nc1 y la NCM4, al considerarse realizadas en la fecha de presentación del PAM. Del mismo modo, el equipo auditor considera que, una vez que el Centro/Universidad realicen las acciones comprometidas para el resto de no conformidades (NCM2 y nc3), el SAIC que aplica la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales cumpliría con los requisitos necesarios de implantación que requiere el Modelo AUDIT.

- (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 Jaén, a 17/01/2022

**Por el equipo auditor**

D. Jacinto Fernández Lombardo.  
Cargo: Auditor jefe.