

# MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

*UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS*

CONTROL DE MODIFICACIONES		
Nº DE VERSIÓN	MODIFICACIÓN	FECHA
01	Versión original	11-07-2013
02	Cambio de organigrama, ampliación del Comité de Calidad y actualización de normativa	10-10-2014
03	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizado el organigrama de la Universidad</li> <li>• Especificado que los programas de objetivos e indicadores pasan a ser por Centro (y no uno general para la Universidad como antes).</li> <li>• Modificada la composición del Comité de Calidad</li> <li>• Incluidas las funciones de los Responsables de Calidad de los Centros</li> <li>• Añadidos en diferentes apartados los dos nuevos procedimientos del Sistema:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- PE-03. Revisión anual del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>- PC-11. Acreditar las titulaciones</li> </ul> </li> </ul>	03-02-2015
04	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizada la normativa de referencia.</li> <li>▪ Actualizado el organigrama.</li> <li>▪ Modificado el mapa de procesos debido al cambio en la denominación de algunos procedimientos.</li> <li>▪ Especificado que el Comité de Calidad debe reunirse al menos una vez al año.</li> </ul>	03-12-15
05	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizada la normativa de referencia.</li> <li>▪ Actualizado el organigrama.</li> </ul>	16-12-16
06	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizado el organigrama</li> <li>▪ Actualizados los documentos de referencia</li> <li>▪ Modificada la tabla final de correspondencia entre los procedimientos y las directrices de AUDIT.</li> </ul>	13-12-17
07	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizado el organigrama.</li> <li>▪ Actualizados los documentos de referencia.</li> <li>▪ Incluido INEA como Centro Adscrito y eliminada la Unidad de Investigación y Estudios Sociales.</li> <li>▪ Modificada la explicación de los Programas de objetivos e indicadores de calidad de los Centros.</li> </ul>	05-07-18
08	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modificado el nombre del PS-04 en el mapa de procesos.</li> </ul>	12-12-18

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizados los Criterios reflejados en el punto 9 del Manual conforme al nuevo modelo AUDIT.</li> <li>▪ Actualizada la normativa de referencia.</li> </ul>	
09	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizado el organigrama de la Universidad.</li> <li>▪ Actualizado el mapa de procesos: se elimina el <i>PE-03. Revisión del Sistema de Gestión de Calidad</i>, se incorpora el nuevo procedimiento <i>PS-12. Reconocimiento de créditos</i>, y se modifica el nombre de los procedimientos <i>PC-03</i> y <i>PS-11</i>.</li> <li>▪ Actualizada la normativa de referencia.</li> <li>▪ Realizada alguna modificación en la tabla de correspondencia entre los Criterios de AUDIT y los procedimientos del Sistema.</li> <li>▪ Suprimida una de las funciones de los Responsables de Calidad, como consecuencia de la eliminación del PE-03.</li> </ul>	17-12-19
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizada la normativa de referencia</li> </ul>	21-07-20
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualizados el cargo del Vicerrector que preside el Comité de Calidad, por cambios en el Consejo de Dirección.</li> <li>▪ Actualizada composición del Comité de Calidad.</li> <li>▪ Eliminada la normativa de referencia (pues ya está en los procedimientos correspondientes).</li> <li>▪ Actualizado el organigrama.</li> <li>▪ Actualizada la relación de Centros de la Universidad.</li> <li>▪ Actualizado el alcance.</li> </ul>	24-06-22

## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN .....	4
2. FORMA JURÍDICA Y SEDE SOCIAL .....	5
3. ORGANIGRAMA Y ORGANIZACIÓN .....	6
4. OBJETO .....	7
5. ALCANCE .....	7
6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	7
7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA .....	10
8. TABLA DE CORRESPONDENCIA ENTRE LOS CRITERIOS DE AUDIT Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA .....	11

 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA	MGC- MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 11
		Página 4 de 12

## 1. PRESENTACIÓN

### La Universidad Pontificia Comillas

La Universidad Pontificia Comillas (que también podrá denominarse “Comillas” a lo largo de la documentación del Sistema) es una Universidad de la Iglesia, dirigida desde hace más de un siglo por la Compañía de Jesús, la institución privada que cuenta con más Universidades en el mundo. En nuestra misión universitaria, siempre hemos sabido conjugar la experiencia educativa que nos proporciona nuestra tradición, con la actualización continua que los cambios sociales exigen. Abiertos a la sociedad, pues estamos convencidos, hoy más que nunca, de que la comunicación entre universidad y sociedad ha de ser constante e intensa, ofrecemos una propuesta educativa que se caracteriza por el rigor académico, la atención a cada alumno y una conciencia social avanzada.

Nuestra Universidad ofrece calidad, cualidad educativa y calidez humana, pues Comillas quiere contribuir, desde el humanismo cristiano, la innovación científica y el sentido crítico, a que nuestra sociedad sea cada vez más desarrollada, más justa y más fraterna.

La Universidad Pontificia Comillas está dividida en los siguientes Centros, prestando las actividades asociadas a ellos (en la [web](#) se encuentran detalladas todas las actividades que se prestan en la Universidad):

- Facultades
  - Facultad de Teología (Comillas CIHS)
  - Facultad de Derecho Canónico (Comillas CIHS)
  - Facultad de Ciencias Humanas y Sociales (Comillas CIHS)
  - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Comillas ICADE)
  - Facultad de Derecho (Comillas ICADE)
- Escuelas
  - Escuela Técnica Superior de Ingeniería (Comillas ICAI)
  - Escuela Universitaria de Enfermería y Fisioterapia “San Juan de Dios”
  - Escuela Internacional de Doctorado Comillas
- Centros Adscritos
  - Centro de Enseñanza Superior Alberta Giménez (CESAG)
  - Escuela Universitaria de Ingeniería Agrícola (INEA)
- Institutos Universitarios Interfacultativos
  - Instituto Universitario de Estudios sobre Migraciones
  - Instituto Universitario de la Familia
- Otros Centros

 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA <i>John</i>	MGC- MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 11
		Página 5 de 12

- Advantere School of Management
- Instituto de Idiomas Modernos

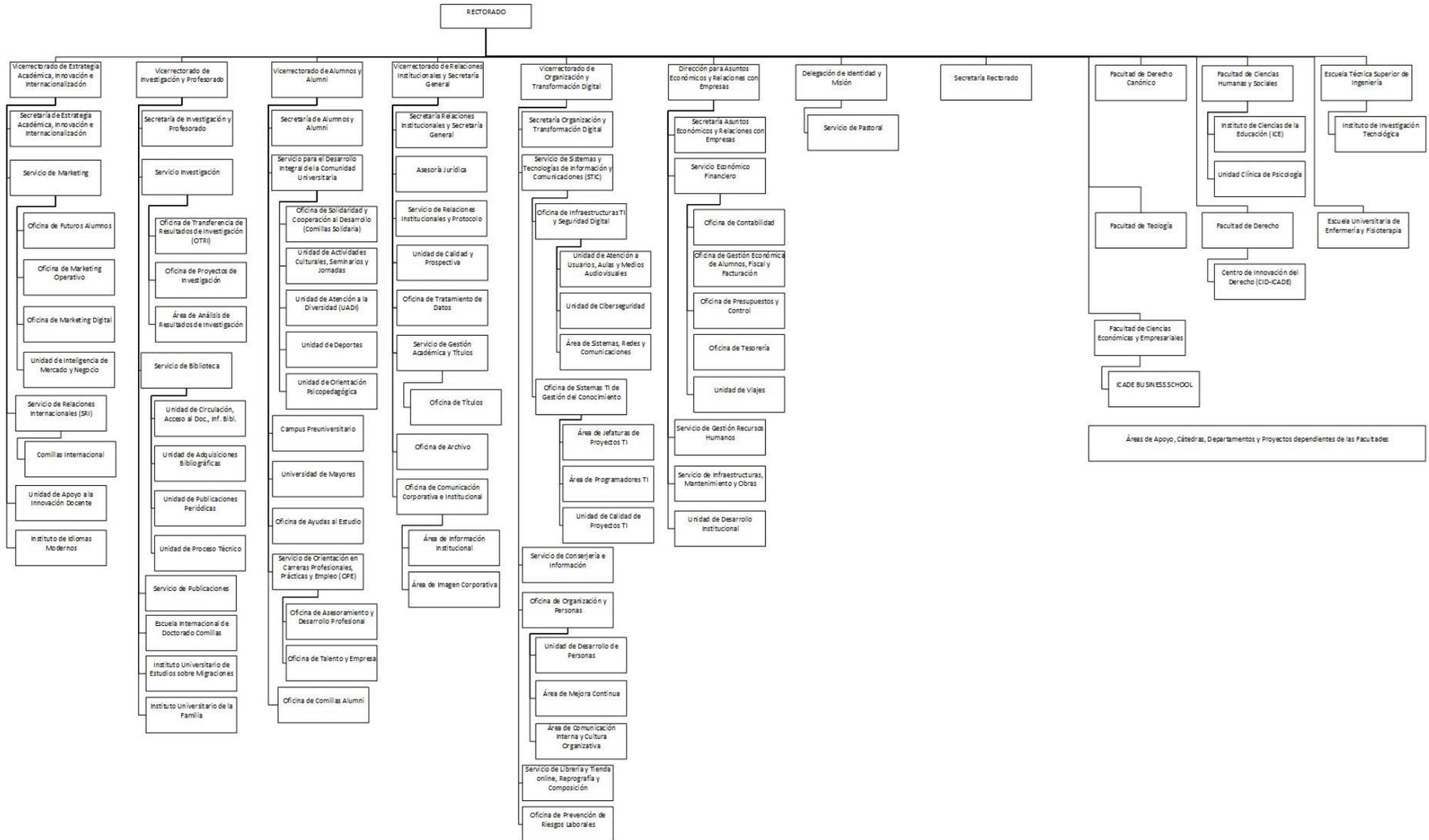
## **2. FORMA JURÍDICA Y SEDE SOCIAL**

Universidad Pontificia Comillas

Calle Alberto Aguilera, 23

Madrid

### 3. ORGANIGRAMA Y ORGANIZACIÓN



 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA	MGC- MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 11
		Página 7 de 12

## 4. OBJETO

El Rector de la Universidad Pontificia Comillas define el presente Manual de gestión de calidad, como un instrumento para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

El objeto del manual de calidad es concretar las siguientes actividades:

- el compromiso de la Universidad con la mejora de la calidad de sus centros.
- el alcance del sistema.
- la delimitación de la estructura organizativa.
- las líneas básicas de actuación en las diferentes actividades de la Universidad.
- la asignación de los recursos necesarios.

Estas actividades son realizadas para asegurar la calidad del proceso formativo, alcanzar la plena satisfacción de los grupos de interés y decidir acciones encaminadas a la mejora continua, basándose en una gestión por procesos de la Universidad.

El contenido de este manual desarrolla una doble proyección. Por un lado, constituye un documento abierto para que sirva como referencia al personal de la Universidad en el desarrollo de las actividades, acciones y decisiones que se estimen oportunas y que tengan relación directa o indirecta con la calidad; y por otro lado sirve como información sobre el Sistema de Gestión de Calidad para cualquier organización que así lo solicite y rendir cuentas ante la sociedad.

El Rector de la Universidad Pontificia Comillas acepta plenamente el contenido del presente manual y de los documentos de calidad en él referenciados, y apoya e impulsa todas las acciones encaminadas a lograr su plena aplicación.

Asimismo, este manual y los documentos asociados, son de obligado cumplimiento para todo el personal de la universidad, en las partes que a cada uno son aplicables.

## 5. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad definido en el presente manual aplica a la docencia en los programas de grado, máster y doctorado, y a la gestión de los diversos Centros de la Universidad Pontificia Comillas.

## 6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Universidad Pontificia Comillas tiene documentado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a las directrices del programa AUDIT definidas por ANECA. Dicho sistema está constituido por el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidad, de procesos de actuación, y de recursos que se establecen en la Universidad Pontificia Comillas para llevar a cabo el aseguramiento interno de la calidad.

El sistema se mantiene y mejora continuamente mediante la aplicación de la política de calidad y los objetivos del sistema de gestión de calidad, la medición y análisis de la satisfacción de los grupos de

 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA	MGC- MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 11
		Página 8 de 12

interés, el análisis de los resultados de los títulos en las Comisiones de Seguimiento y en las Juntas de los Centros, las auditorías internas y externas, y el planteamiento y seguimiento de planes de mejora.

En cuanto a la organización en lo que a Calidad respecta, Comillas cuenta con una **Unidad de Calidad y Prospectiva** que se encarga de la gestión de la Calidad en la Universidad y que depende del Vicerrector de Relaciones Institucionales y Secretario General. Esta Unidad es la principal encargada de la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Además la Universidad tiene nombrado un **Comité de Calidad**, con las siguientes funciones:

- Diseñar, organizar, decidir y evaluar las acciones y experiencias que hagan efectiva la política de calidad de la Universidad.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.
- Dar cuenta anualmente de su actividad al Consejo de Dirección de la Universidad.

Dicho Comité, que debe reunirse al menos una vez al año, está integrado por:

- Presidente: Vicerrector de Relaciones Institucionales y Secretario General
- Vocales:
  - Responsables de Calidad de los Centros de la Universidad
  - Director de la Unidad de Calidad y Prospectiva
  - Director de la Oficina de Tratamiento de Datos
  - Director de la Unidad de Apoyo a la Innovación Docente.
  - Director del Servicio OPE – Orientación en Carreras Profesionales, Prácticas y Empleo.
  - Director del Servicio de Gestión Académica y Títulos
  - Director del Servicio de Sistemas y Tecnologías de Información y Comunicaciones (STIC)
  - Un profesor con docencia en titulación oficial
  - Un miembro del Personal de Administración y Servicios
  - Dos representantes de los alumnos (uno de grado y otro de postgrado)
- Secretaría: Técnico de la Unidad de Calidad y Prospectiva

A continuación, se relacionan las **funciones de los Responsables de Calidad** de los Centros:

1. Formar parte del Comité de Calidad de la Universidad, asumiendo las funciones que del mismo se deriven.
2. Velar por el cumplimiento en su Centro del contenido del Sistema de Gestión de Calidad de Comillas (política de calidad, programa de objetivos e indicadores de su Centro, manual de calidad,

 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA	MGC- MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 11
		Página 9 de 12

procedimientos, uso de formatos, y archivo de los diferentes registros como evidencia de la realización de las diferentes actividades descritas en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad).

3. Elaborar y revisar, cada curso académico, el Programa de Objetivos e Indicadores de Calidad de su Centro, y llevar a cabo el seguimiento del mismo, así como el establecimiento de planes de mejora en caso de presentarse desviaciones (PE-01).
4. Participar en las Comisiones de Seguimiento/ Juntas de Centro articuladas para la revisión y mejora de los títulos de su Centro (PC-10).
5. Colaborar en los diferentes procesos relacionados con los programas de ANECA:
  - Programa VERIFICA: Participar en el proceso de diseño de la oferta formativa, revisando la memoria de verificación o propuesta de modificación de la misma de los títulos que pertenecen a su Centro (PC-01).
  - Programa MONITOR: Colaborar en el proceso de seguimiento para los títulos que pertenecen a su Centro (PC-10).
  - Programa ACREDITA y ACREDITA plus: Participar en el proceso de acreditación de los títulos que pertenecen a su Centro (PC-11).
  - Programa AUDIT:
    - Participar en los procesos de auditoría de calidad (tanto interna como externa) de su Centro, estableciendo los planes de mejora necesarios para responder a las desviaciones marcadas en los informes de auditoría, y velando por la implantación de los mismos (PS-10).
    - Participar, a propuesta del Comité de Calidad, como auditor interno en los procesos de auditoría interna de calidad de otro Centro independiente al suyo (PS-10).

En cuanto a los **grupos de interés**, Comillas ha realizado un ejercicio de definición de los suyos, concluyendo que son los siguientes:

- Alumnos
- Personal docente e investigador (PDI)
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Empleadores - Empresas

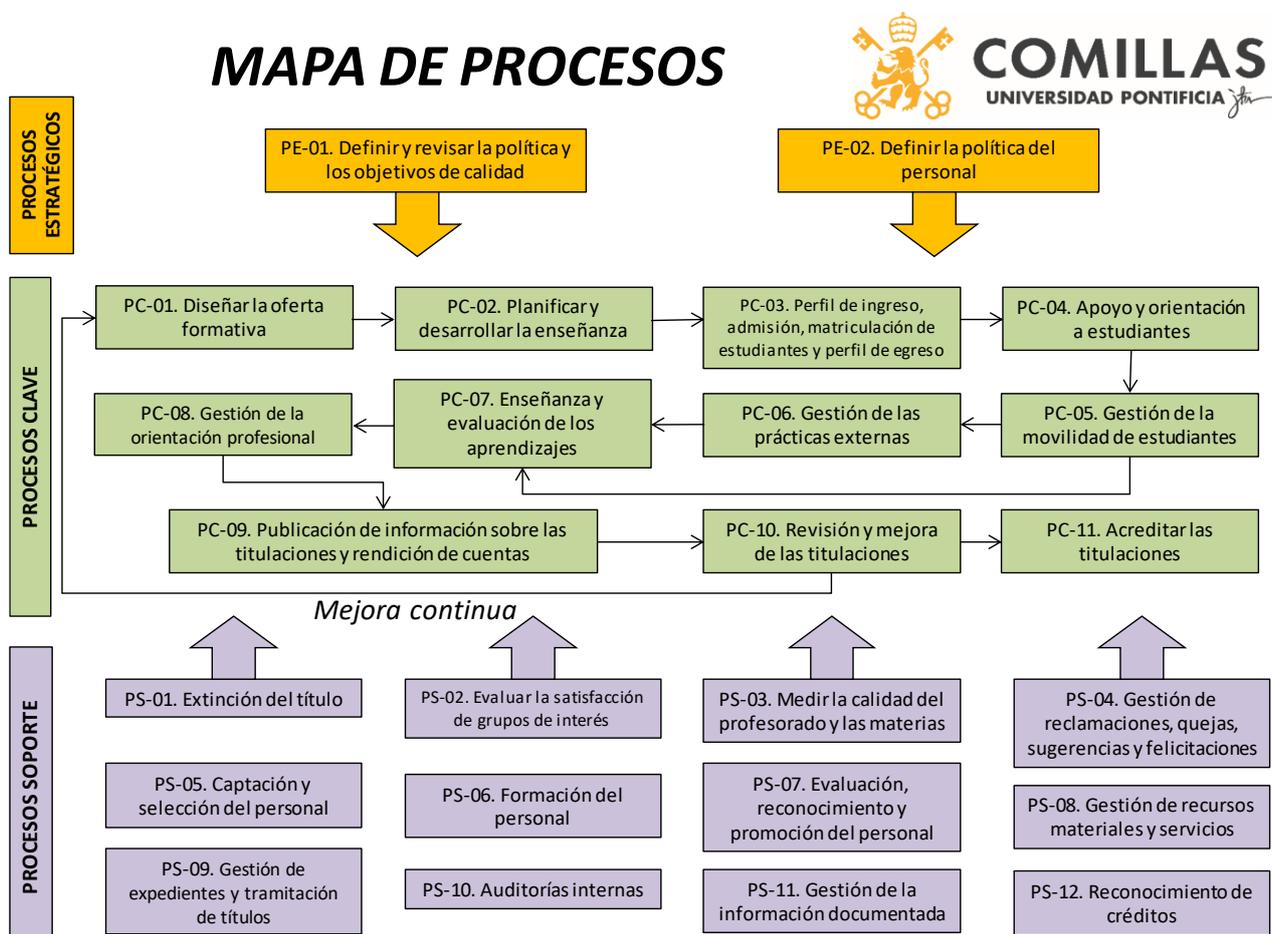
La Universidad Pontificia Comillas tiene definido un **Mapa de Procesos**, donde quedan identificados todos los procesos relativos a las actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, así como sus interrelaciones con el objeto de:

- Facilitar la comprensión y el cumplimiento de los requisitos del sistema.
- Plasmar de manera clara el aporte de valor de los procesos.

- Establecer objetivos en línea con los objetivos de la Universidad.
- Obtener los resultados esperados de cada proceso.
- Favorecer la eficacia de los procesos.
- Mejorar continuamente los procesos sobre la base de su seguimiento y control.

La secuencia e interacción de los procesos se realiza atendiendo a la siguiente clasificación:

- Procesos estratégicos, que definen la gestión estratégica.
- Procesos clave, que desarrollan la operatividad de la Universidad.
- Procesos soporte, que apoyan a los procesos estratégicos y clave.



## 7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente, la política y los objetivos de la calidad establecidos, así como la de disponer de procedimientos de actuación normalizados, hacen que el Sistema de Gestión de Calidad deba estar establecido documentalmente. La estructura documental establecida es la siguiente:

 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA	MGC- MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión 11
		Página 11 de 12

- **Política de la calidad:** intenciones globales y orientación de la Universidad relativas a la calidad, expresadas formalmente por el Rector.
- **Programa de objetivos e indicadores (uno para cada Centro y para cada curso académico):** Ejercicio de reflexión estratégica por parte de la Dirección del Centro en la que se buscará, en la medida de lo posible, que los objetivos a plantear estén alineados con el Plan Estratégico de la Universidad, o de su Centro (cuando exista), tratando de priorizar cuáles serán las líneas a trabajar para el próximo curso académico.
- **Manual de la calidad:** documento base del Sistema de Gestión de Calidad, en el que se describen de forma general las líneas de actuación que sigue la Universidad, para dar respuesta a las directrices universitarias europeas sobre calidad. Incluye la visión general, la definición de los procesos, sus interacciones (mapa de procesos), etc.
- **Procedimientos:** Documentos donde se describen los procesos que tienen lugar en la Universidad, es decir, la sucesión de actividades, los responsables de llevarlas a cabo, los registros que se generan, así como su objeto, alcance y documentación de referencia.
- **Formatos:** soportes documentales que materializan los resultados de las actividades. Una vez cumplimentados los formatos, se convierten en **registros** del sistema, que constituyen la evidencia de realización de las diferentes actividades descritas.

## 8. TABLA DE CORRESPONDENCIA ENTRE LOS CRITERIOS DE AUDIT Y LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA

A continuación, se especifica el código de los ocho criterios de AUDIT y una tabla donde se cruzan los procedimientos del Sistema con dichos criterios:

1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad
2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos
3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes
4. Cómo la Universidad y/ o Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico
5. Cómo la Universidad y/ o Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios
6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC
7. Cómo la Universidad publica la información sobre los títulos y otras actividades realizadas
8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC



<b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
PE-01. Definir y revisar la política y los objetivos de calidad	X	X						
PE-02. Definir la política del personal				X	X			
PC-01. Diseñar la oferta formativa		X						
PC-02. Planificar y desarrollar la enseñanza		X	X					
PC-03. Perfil de ingreso, admisión, matriculación de estudiantes y perfil de egreso			X					
PC-04. Apoyo y orientación a estudiantes			X					
PC-05. Gestión de la movilidad de estudiantes			X					
PC-06. Gestión de las prácticas externas			X					
PC-07. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes			X					
PC-08. Gestión de la orientación profesional			X					
PC-09. Publicación de información sobre las titulaciones y rendición de cuentas			X				X	
PC-10. Revisión y mejora de las titulaciones		X						
PC-11. Acreditar las titulaciones		X						
PS-01. Extinción del título		X						
PS-02. Evaluar la satisfacción de los grupos de interés						X		
PS-03. Medir la calidad del profesorado y las materias						X		
PS-04. Gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones			X					
PS-05. Captación y selección de personal				X	X			
PS-06. Formación del personal				X	X			
PS-07. Evaluación, reconocimiento y promoción del personal				X	X			
PS-08. Gestión de recursos materiales y servicios					X			
PS-09. Gestión de expedientes y tramitación de títulos			X					
PS-10. Auditorías Internas								X
PS-11. Gestión de la información documentada								X
PS-12. Reconocimiento de créditos			X					