

# INFORME ANUAL COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD

<b>Facultad/Escuela/Centro:</b>	<b>Curso Académico:</b>	<b>Curso Evaluado:</b>
Escuela Superior de Enseñanzas Técnicas	2013/2014	2012/2013

## ÍNDICE:

- 1.- Identificación de los Títulos.
- 2.- Composición de la CGC.
- 3.- Comentarios al Informe de Seguimiento del curso anterior.
- 4.- Informe de desarrollo y evaluación del plan de mejora del curso anterior.
- 5.-Análisis de los procesos del SGIC, propuestas de mejora y buenas prácticas.
- 6.- Resumen de incidencias del proceso y propuestas de cambios.
- 7.- Nuevos Objetivos de Calidad.

## 1.- Identificación de los Títulos.

En las siguientes tablas se debe incluir el nombre de los Títulos de Grado y Máster que tiene implantados la Facultad/Escuela/Centro, no deben aparecer aquellos que a pesar de estar verificados no hayan sido implantados.

Títulos de Grado:	Fecha de verificación:
Grado en Ingeniería Informática de Sistemas de Información	06/04/2009
Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto	30/06/2009
Grado en Arquitectura	15/03/2010

Títulos de Máster:	Fecha de verificación:
MU Ingeniería del Diseño	24/06/2009
MU Innovación Tecnológica y Aplicación de Materiales Textiles para el Desarrollo y Diseño de Productos	02/07/2010
MU Moda, Gestión del Diseño y Operaciones	02/07/2010
MU Gestión de Proyectos e Instalaciones Energéticas	01/10/2012
MU Diseño de Interiores	09/01/2013

## 2.- Composición de la CGC.

	<b>Nombre:</b>
<b>Presidente</b>	Fernando Sánchez López
<b>Secretario/a</b>	Victor García Peñas
<b>Responsable del Grado en Arquitectura</b>	Alfonso Díaz Segura
<b>Responsable del Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto</b>	Borja García Sanchis
<b>Responsable del Grado en Ingeniería Informática de Sistemas de Información</b>	Nicolás Montes Sánchez
<b>Director de Departamento de Ciencias Físicas, Matemáticas y Computación</b>	Juan Pardo Albiach
<b>Responsable Titulaciones Posgrado</b>	Sara Barquero Pérez
<b>Responsable Titulaciones de Posgrado</b>	Francisco Javier Muñoz Almaraz
<b>Representante del PAS</b>	Vanesa Muñoz Catalá
<b>Representante del PAS</b>	Yolanda Ramos Cardona
<b>Representante de alumnos</b>	Adrián Pajares Crespo
<b>Representante UDEC</b>	Inmaculada Doménech Martínez

### 3.- Comentarios al Informe de Seguimiento del curso anterior.

Este apartado debe recoger el Resultado Global obtenido en los informes de seguimiento realizados por la AVAP.

Título	Informe AVAP I			Informe AVAP II		
	Periodo Evaluado	Curso Emisión Informe	Resultado	Periodo Evaluado	Curso Emisión Informe	Resultado
Grado en Ingeniería Informática de Sistemas de Información	2010/2011	2011/2012	Adecuado y Mejorable			
Grado en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Producto	2010/2011	2011/2012	Adecuado			
Grado en Arquitectura	2011/2012	2012/2013	Adecuado			
MU Ingeniería del Diseño						
MU Innovación Tecnológica y Aplicación de Materiales Textiles para el Desarrollo y Diseño de Productos	2011/2012	2012/2013	Satisfactorio			
MU Moda, Gestión del Diseño y Operaciones	2011/2012	2012/2013	Adecuado			
MU Gestión de Proyectos e Instalaciones Energéticas						
MU Diseño de Interiores						
MU Diseño Arquitectónico Sostenible y Evaluación Energética de la Edificación	2011/2012	2012/2013	Adecuado			
MU Industrialización y Prefabricación Arquitectónica	2011/2012	2012/2013	Adecuado			

Los comentarios aportados en este apartado deberán reflejar aquellos aspectos que la CGC desea destacar respecto a los informes de seguimiento del último año. Se debe reflexionar sobre los apartados que se han mejorado en relación al informe anterior así como las recomendaciones y modificaciones que las Comisiones Evaluadoras nos han señalado que se deben aplicar en cada uno de los títulos.

**Comentarios:**

**Recomendaciones de los informes de Evaluación de la AVAP**

**Arquitectura:**

- Idiomas en la web.
- Ampliar información sobre el TFG aunque el título no esté totalmente implantado.
- En proceso la verificación de una mayor oferta de Optativas.
- En la implantación del SGIC no se han evidenciado las fortalezas, debilidades y acciones de mejora. No hay evidencia que se haya tomado en cuenta la información para la toma de decisiones.
- Se recomienda realizar acciones para mejorar la tasa de Oferta y Demanda.
- Se recomienda realizar acciones para mejorar la tasa de Matrícula.

A todas estas recomendaciones se les ha dado respuesta en el criterio 4 del Informe de Seguimiento del curso 2012/13.

**Ingeniería Informática de Sistemas de Información:**

- Faltan guías docentes; hay que incluir la categoría académica del profesorado junto con su experiencia investigadora; deben incluirse los criterios y ponderación en la metodología de evaluación continua.
- En la modificación del título que está en curso se recogen las recomendaciones de ANECA, se hará seguimiento en próximos informes. Se recomienda que la Memoria contenga bien identificados los cambios que se van produciendo.
- No se dispone de informe valorativo del grado de implantación de los procesos. Se deben presentar evidencias de las encuestas al PAS y PDI y de las acciones de mejora a que han dado lugar.
- Tasas: no se proponen acciones de mejora para incrementar su resultado.

A todas estas recomendaciones se les ha dado respuesta en el criterio 4 del Informe de Seguimiento del curso 2012/13.

**Comentarios:**

**MU Moda, Gestión del Diseño y Operaciones:**

- Información sobre competencias generales e idiomas en la web.
- No hay resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes con el PDI. No se presentan evidencias de las fortalezas, debilidades y propuestas de mejora. No hay evidencia que se haya tomado en cuenta la información para la toma de decisiones. No hay información sobre la garantía de calidad de las prácticas.
- Tasa de Graduación: Existe un problema con la carga de trabajo de los estudiantes por las prácticas externas. Este hecho debería ser analizado para que realmente el máster se pudiera cursar en un único curso académico, o modificar la estructura del mismo para ajustarlo a la realidad.
- Se debe aumentar la tasa de PDI doctor y a tiempo completo.

A todas estas recomendaciones se les ha dado respuesta en el criterio 4 del Informe de Seguimiento del curso 2012/13.





## 5.- Análisis de los procesos del SGIC, propuestas de mejora y buenas prácticas.

Para cada proceso se deben indicar las conclusiones después del análisis de los indicadores, así como las propuestas de mejora y la detección de buenas prácticas. Las acciones de mejora deberán estar identificadas con un número correlativo y establecer, en su caso, la titulación o titulaciones a las que afecta, es importante indicar el responsable/es de la acción/es de mejora así como la previsión de la fecha de inicio y fin.

### 5.0 Procesos relacionados con la Directriz 0 Política y objetivos de calidad

Los procesos relacionados con esta directriz son los que establecen la política y objetivos de calidad, que deben ser conocidos y accesibles públicamente cumpliendo los siguientes requisitos:

- Hacer una declaración pública y por escrito que recoja su política, alcance y objetivos de calidad.
- Indicar qué grupos de interés han estado implicados en la definición de la política de calidad.
- Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad.
- Establecer acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad.
- Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

En este documento se recogen las acciones de mejora, en caso de que se propongan, para los procesos **PE 02 y PE 03**. El resto de procesos de la directriz son:

- PE 01 Proceso para el establecimiento revisión y actualización de la política y objetivos de calidad. Con la información aportada por la CGC en este documento, la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU) revisa y actualiza la política y objetivos de calidad.
- PE 17 Proceso para la gestión de convenios con organizaciones. Es el Secretario General es el que aporta la información y traslada a la CECU.

PE 02 PROCESO PARA LA DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO <sup>1</sup>					
Código de la acción de mejora <sup>2</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN02-PE 02-AM01-12	Racionalizar la carga de trabajo para que todos dispongan por igual de tiempo para avanzar en las tesis.	Arquitectura	Dirección de ESET Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN02-IN03-PE02-AM01-12	Promover la actividad relativa a la investigación y a la realización de tesis doctorales como factor clave para la promoción del profesorado	Ingeniería Diseño Industrial	VOAP Direcciones Departamentales	Febrero 2014	Diciembre 2014
IN02-03PE02-AM02-12	Potenciar las líneas de investigación ligadas al título que permitan incrementar la tasa de doctores en esta área de conocimiento, mediante los acuerdos con Universidades Internacionales.	Ingeniería Diseño Industrial	VOAP Vicerrectorado Investigación y Relaciones Internacionales Direcciones Departamentales	Febrero 2014	Diciembre 2014
IN06-PE 02-AM01-12	Aumentar la proporción de profesores asociados por área de conocimiento.	Arquitectura	Dirección de ESET Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
<b>Buenas Prácticas:</b>					
<b>Arquitectura:</b> IN01-PE02. Se ha mantenido un profesor con dedicación completa en cada área de conocimiento, que permite organizar en vertical la docencia y coordinar contenidos y actividades. IN06-PE02. La selección de profesores asociados que se ha hecho hasta ahora responde a un perfil altamente cualificado, con experiencia profesional o gran prestigio.					
<b>Indicar en este apartado los aspectos generales que sobre el proceso desea trasladar la CGC a la CECU para su consideración.</b>					
IN02 y IN03 aparecen disgregados. Se propone que el indicador IN02 represente el número total de Doctores, sean o no Adjuntos o Agregados.					

<sup>1</sup> Este proceso y sus indicadores serán analizados bienalmente

<sup>2</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

### 5.1 Procesos relacionados con la Directriz 1 Garantía de la calidad de los programas formativos

Se debe contar con mecanismos que permitan mantener y renovar la oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de los títulos.

- Determinar los órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permita valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Contar con mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Definir los criterios para la eventual suspensión del título.

En este documento se recogen las acciones de mejora, en caso que se propongan, para los procesos **PC 01, PC12 y PC 13**. La directriz no contiene más procesos.

PC 01 PROCESO DE DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA					
Código de la acción de mejora <sup>3</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN02-PC01-AM01-12	Adelantar el planteamiento del TFG a los alumnos. La docencia se inicia en el segundo semestre pero se han activado varias sesiones informativas y de reflexión en el primer semestre para que el alumno inicie su proceso con anterioridad.	Ingeniería Diseño Industrial	Responsable del título	Octubre 2013	Julio 2014
IN02-PC01-AM02-12	Se ha incorporado a los alumnos con materias pendientes a estas sesiones informativas para que inicien el desarrollo del TFG en paralelo.	Ingeniería Diseño Industrial	Responsable del título	Octubre 2013	Julio 2014
IN02-PC01-AM03-12	Se está revisando por parte de los responsables del título, así como los tutores implicados, la carga de los 6 ECTS del TFG.	Ingeniería Diseño Industrial	Responsable del título Tutores TFG	Octubre 2013	Julio 2014
IN03-PC01-AM01-12	Mayor seguimiento por parte de los tutores de primer curso tras la evaluación del primer semestre a aquellos alumnos que ya presenten tendencia a no obtener los resultados deseados.	Ingeniería Diseño Industrial	Responsable título Tutores primer curso	Septiembre 2013	Julio 2014
IN03-PC01-AM02-12	Activación de cursos de refuerzo extra-académicos de aquellas materias que presenten mayores índices de fracaso.	Ingeniería Diseño Industrial	Responsable Título	Septiembre 2013	Julio 2014
IN03-PC01-AM03-12	Apoyo del SQUAD para aquellos casos en las que el fracaso se produce por factores externos al académico.	Ingeniería Diseño Industrial	Responsable título SQUAD	Enero 2014	Julio 2014
IN05-PC 01-AM01-12 IN02-PC04-AM01-12	Definir un producto diferenciador respecto a la UPV y la UEM.	Arquitectura	Dirección de ESET Subdirección de Arquitectura	Enero 2013	Marzo 2014
IN05-PC 01-AM02-12 IN02-PC04-AM02-12	Aumentar la presencia en medios de comunicación generales y específicos.	Arquitectura	Marketing Subdirección de Arquitectura	Marzo 2014	Julio 2016
IN05-PC 01-AM03-12 IN02-PC04-AM03-12	Aumentar la presencia en Redes Sociales	Arquitectura	Subdirección de Arquitectura Marketing	Marzo 2014	Julio 2016

<sup>3</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

PC 12 PROCESO DE REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS					
Código de la acción de mejora <sup>4</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN07-PC 12-AM01-12	Dejar bien claros los objetivos del curso siguiente para que el alumno conozca desde el principio lo que se espera de él.	Arquitectura	Dirección ESET Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN07-PC 12-AM02-12	Continuar con las mejoras en las instalaciones de la ESET que se iniciaron en el verano de 2013.	Arquitectura	Gerencia y Patrimonio Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN07-PC 12-AM03-12	Mejorar el asesoramiento de los profesores hacia los alumnos en gestión de tiempos y trabajos.	Arquitectura	Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
<b>Buenas Prácticas:</b>					
Arquitectura: IN07-PC12. Continuar con la atención permanente a los alumnos para resolver quejas y sugerencias. El procedimiento es complejo, hasta para el PAS y PDI de la ESET, pero se suple con la disponibilidad de los tutores y el Jefe de Estudios para atenderlos en cualquier momento, en cualquier lugar					

<sup>4</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

## 5.2 Procesos relacionados con la Directriz 2 Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes

Procedimientos que permitan comprobar que las acciones realizadas tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

- Disponer de sistemas de información que le permitan conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de:
  - o Definición de perfiles de ingreso/egreso
  - o Admisión y matriculación
  - o Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
  - o Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
  - o Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
  - o Prácticas externas y movilidad de estudiantes
  - o Orientación profesional
- Dotarse de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- Establecer mecanismos que regulen las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad.
- Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identificar en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

En este documento se recogen las acciones de mejora, en caso que se propongan, para los procesos **PA 13, PC 02, PC 03, PC 04, PC 05, PC 06, PC 07, PC 08, PC 09, PC 15**. El resto de procesos de la directriz son:

- PE 18 Proceso para la actualización y difusión de normativas. Es el Secretario General el que aporta la información y traslada a la CGC y a la CECU.

PC 02 PROCESO DE CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES

**Indicar en este apartado los aspectos generales que sobre el proceso desea trasladar la CGC a la CECU para su consideración.**

Necesitamos más indicadores de este proceso. Proponemos como datos: número de visitas a web, número de solicitudes de información a Nuevo Alumno por título, número de entrevistas y ratio entre número de admitidos frente a solicitudes de información y ratio entre número de matriculados frente a los admitidos por título.

PC 04 PROCESO DE MATRÍCULA, EXPEDICIÓN DE TÍTULOS Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES

Código de la acción de mejora <sup>5</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN02-PC04-AM01-12	Cambio del nombre de la titulación	Ingeniería Informática Sistemas Información	ESET Secretaría General	2012/13	2013/14
IN02-PC04-AM02-12	Vinculación con Dirección empresas	Ingeniería Informática Sistemas Información	ESET ADE Secretaría General	2012/13	2013/14
IN02-PC04-AM03-12	Doble grado Ingeniería Sistemas de Información +Dirección de Empresas	Ingeniería Informática Sistemas Información	ESET ADE Secretaría General	2012/13	2013/14
IN02-PC04-AM04-12	Marketing (Informática para la empresa)	Ingeniería Informática Sistemas Información	ESET ADE Secretaría General	2012/13	2013/14

<sup>5</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

PC 05 PROCESO PARA LA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA					
Código de la acción de mejora <sup>6</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN04-PC05-AM01	Establecer las medidas para que los cursos académicos puedan contemplar otras programaciones.	MU Moda	Secretaría General Responsable del título Informática (aplicación secretaría)	Diciembre 2013	Julio 2014
IN08-PC05-AM01-12	Incrementar la información pública sobre la titulación, el desarrollo formativo y el resultado de nuestros egresados, en los canales de información universitarios.	Postgrados ESET	Marketing Responsable Posgrado	Febrero 2014	Julio 2014
IN08-PC05-AM02-12	Incrementar las actividades destinadas a informar tanto de la titulación como los niveles de inserción laboral, a través de foros universitarios, ferias de postgrados y presencia en actividades vinculadas al sector.	Postgrados ESET	Responsable Posgrado	Febrero 2014	Julio 2014
IN08-PC05-AM03-12	Establecer una mayor colaboración con el tejido empresarial que dinamice la comunicación de la titulación a la sociedad y a los futuros alumnos, a través de los colegios profesionales y otras instituciones vinculadas.	Postgrados ESET	Responsable Posgrado	Febrero 2014	Julio 2014
IN08-PC05-AM04-12	Establecer las directrices necesarias para la internacionalización de los estudios.	Postgrados ESET	Dirección Relaciones Internacionales Responsable Posgrado	2013	Julio 2014
IN08-PC05-AM01-12	Incrementar la información pública sobre la titulación, el desarrollo formativo y el resultado de nuestros egresados, en los canales de comunicación Universitarios	Ingeniería Diseño Industrial	Marketing Responsable del título	Enero 2014	Julio 2014
IN08-PC05-AM02-12	Incrementar las actividades destinadas a informar tanto de la titulación como los niveles de inserción laboral, en los foros universitarios y pre-universitarios adecuados. (Jornadas orientación, ferias, visitas colegios)	Ingeniería Diseño Industrial	Servicio de Promoción Responsable del título	Enero 2014	Julio 2014
IN08-PC05-AM03-12	Establecer una mayor colaboración con el tejido empresarial que dinamice la comunicación de la titulación a la sociedad y a los futuros alumnos, a través de las instituciones empresariales y colegios y asociaciones profesionales.	Ingeniería Diseño Industrial	Responsable Título	Enero 2014	Julio 2014
IN08-PC05-AM04-12	Establecer las directrices necesarias para la internacionalización de los estudios	Ingeniería Diseño Industrial	Servicio Internacional Responsable del título	Septiembre 2013	Julio 2014
<b>Buenas Prácticas:</b>					

<sup>6</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.



**Arquitectura:**

IN05-PC05. Racionalización de volumen de trabajo fuera del aula. Seguimiento personalizado de cada alumno.

IN06-PC05. Vinculación de asignaturas de 1º a temáticas de 2º curso, para motivar a los alumnos.

PC 06 PROCESO DE ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE					
Código de la acción de mejora <sup>7</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PC06-AM01-12	Incrementar el número de alumnos en la titulación	Ingeniería Informática Sistemas Información	Marketing	2012/13	2012/13
IN01-PC06-AM02-12	Ofertar programas ACCEDE, EMPRENDE y otros a los alumnos de máster y otros títulos de postgrado.	Postgrados	SOUAD, Responsable de Postgrados y Coordinadores de Título	2013/14	2014/15

<sup>7</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

PC 07 PROCESO DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES PROPIOS (OUTGOING-STUDENTS)					
Código de la acción de mejora <sup>8</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PC07-AM01-12	Dotar de mayor información al alumnado sobre la movilidad, a través de charlas informativas.	Ingeniería Diseño Industrial	Responsable del título	Septiembre 2013	Julio 2014
IN01-PC07-AM02-12	Incrementar el número de acuerdos de movilidad en países europeos.	Ingeniería Diseño Industrial	Responsable del título Servicio Relaciones Internacionales	Septiembre 2013	Julio 2014
IN01-PC07-AM02-12	Incrementar la capacitación lingüística de los estudiantes a través de cursos incluidos en el horario docente	Ingeniería Diseño Industrial	Responsable del título Servicio Relaciones Internacionales	Septiembre 2013	Julio 2014
IN01-PC07-AM01-12	Potenciar el contacto con universidades extranjeras con el fin de conseguir acuerdos para ofertar dobles grados internacionales	Ingeniería Informática Sistemas de Información	Servicio Relaciones Internacionales Responsable del título	2013/2014	2014/2015
IN02-PC 07-AM01-12	Mejorar la oferta de Universidades en Latinoamérica, focalizando en países más atractivos como Argentina, Uruguay, Colombia o Panamá.	Arquitectura	Servicio Relaciones Internacionales Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN02-PC07-AM01-12	Informática en Sistemas de Información semipresencial. Permitirá establecer relaciones con Latinoamérica.	Ingeniería Informática Sistemas Información	CEU Open University VOAP Secretaría General ESET	2013/14	2014/15
IN04-PC 07-AM01-12	Mejorar la comunicación sobre las fechas de realización de los exámenes de idiomas, para que los alumnos se preparen con tiempo.	Arquitectura	Servicio de Idiomas Servicio Relaciones Internacionales Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN04-PC 07-AM02-12	Mejorar la comunicación sobre las clases de preparación del examen.	Arquitectura	Servicio de Idiomas Subdirección Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN04-PC 07-	Aumento de la oferta de horarios disponibles para las clases de idiomas.	Arquitectura	Servicio de Idiomas	Septiembre	Julio 2016

<sup>8</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

AM03-12			Subdirección de Arquitectura	2014	
IN07-PC 07-AM01-12	Aumentar el número de convenios con Universidades españolas	Arquitectura	Servicio Relaciones Internacionales Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
<b>Buenas Prácticas:</b>					
Arquitectura: IN01-PC07. Contar con un amplio abanico de Universidades conveniadas que cubre 4 idiomas distintos. Fomentar la experiencia Erasmus desde las aulas como parte de su programa formativo.					

PC 08 PROCESO DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES ACOGIDOS (INCOMING-STUDENTS)					
Código de la acción de mejora <sup>9</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PC08-AM01-12	Incrementar las relaciones con Universidades Internacionales, a través de la presencia en foros y asociaciones	Ingeniería Diseño Industrial	Servicio Relaciones Internacionales Dirección ESET	Septiembre 2013	Julio 2014
IN01-PC08-AM02-12	Participación en congresos / encuentros internacionales de investigación y docencia	Ingeniería Diseño Industrial	Servicio Relaciones Internacionales	Septiembre 2013	Julio 2014
IN01-PC08-AM03-12	Organización de Jornadas de Intercambio docente (iweek) que permita establecer nuevas colaboraciones con Universidades Internacionales	Ingeniería Diseño Industrial	Dirección ESET	Septiembre 2013	Febrero 2014
IN03-PC 08-AM01-12	Actualizar las plazas ofertadas en cada convenio para ajustarlo a la demanda de los últimos años.	Arquitectura	Servicio Relaciones Internacionales Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN04-PC08-AM01-12	Incrementar la relación con Universidades a través de los estudiantes de acogida	Ingeniería Diseño Industrial	Servicio Relaciones Internacionales Responsable del título	Septiembre 2013	Julio 2014
IN04-PC08-AM02-12	Organizar actividades propias de intercambio de experiencias entre los estudiantes universitarios y los de acogida	Ingeniería Diseño Industrial	Servicio Relaciones Internacionales Responsable del título	Septiembre 2013	Julio 2014
IN06-PC 08-AM01-12	Potenciar las relaciones con otras Universidades, fundamentalmente escandinavas y alemanas, para diversificar el perfil del alumno.	Arquitectura	Servicio Relaciones Internacionales Subdirección de Arquitectura	Abril 2014	Julio 2016
IN08-PC 08-AM01-12	Rehacer los convenios con las Universidades latinoamericanas, especialmente con la UNAM y el TEC, para limitar a 1 alumno por curso, y por tanto hasta 5 alumnos para la titulación.	Arquitectura	Servicio Relaciones Internacionales Subdirección de Arquitectura	Abril 2014	Julio 2016
IN09-PC 08-AM01-12	Ajustar el precio de los cursos de español.	Arquitectura	Gerencia Servicio Relaciones Internacionales Servicio de Idiomas Subdirección de Arquitectura	Abril 2014	Julio 2015
IN09-PC 08-AM02-12	Exigir el cumplimiento de horarios y temarios.	Arquitectura	Servicio Relaciones Internacionales Servicio de Idiomas Subdirección de Arquitectura	Abril 2014	Julio 2015
<b>Buenas Prácticas:</b>					
<b>Arquitectura:</b>					
IN01-PC08. Tener una amplia oferta en destinos de habla inglesa, que son los más demandados					

<sup>9</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

IN04-PC08. Atender y corregir a los alumnos incoming en inglés y facilitar su inserción en el grupo de alumnos españoles.

PC 09 PROCESO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS					
Código de la acción de mejora <sup>10</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PC 09-AM01-12	Aumentar el número de convenios de prácticas con empresas e instituciones.	Arquitectura	SIPE Subdirección de Arquitectura	Abril 2014	Julio 2016
IN01-PC09-AM01-12	Mostrarles el índice de colocación después de la realización de las prácticas a los alumnos que empiezan 4º en una sesión al principio de curso	Ingeniería Informática Sistemas Información	Nicolás Montés Sánchez José Luis Roig Juan Pardo Albiach	2013/14	2013/14

<sup>10</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

PC 15 PROCESO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE					
Código de la acción de mejora <sup>11</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PC 15-AM01-12	Continuar con el ajuste de carga de trabajo fuera del aula. La estrategia no es reducirla sin más, sino optimizar el esfuerzo del alumno mediante la realización de ejercicios transversales que incorporen a varias asignaturas.	Arquitectura	Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN01-PC15-AM01-12 IN03/04/05/07-PC07-AM01-12	Incrementar el número de alumnos en las aulas mediante visitas a talleres, redes sociales, etc.	Ingeniería Informática Sistemas de Información	Marketing	2012/13	2014/15
<b>Buenas Prácticas:</b>					
<p><b>Arquitectura:</b>            IN01-PC15. Realizar evaluaciones continuas fomenta el ritmo constante de estudio y la asimilación de temarios tan complejos y voluminosos como el de Arquitectura. Realizar prácticas compartidas entre asignaturas permite optimizar los esfuerzos realizados por el alumno y reforzar la adquisición de competencias transversales.            IN05-PC15. Se ha mantenido el buen nivel y la empatía generada por los profesores de 1º curso. Se ha mantenido el alto nivel general de docencia en todas las áreas de la titulación.</p>					

<sup>11</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

### 5.3 Procesos relacionados con la Directriz 3 Garantía y mejora del personal académico y de apoyo a la docencia

La Universidad cuenta con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación del personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

- Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Definir la sistemática que le permita controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Identificar el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

En este documento se recogen las acciones de mejora, en caso que se propongan, para el proceso **PA 02**. El resto de procesos de la directriz son:

- PA 01 Proceso para la selección y contratación del PDI. Es el VOAP el que aporta la información y traslada a la CGC.
- PA 07 Proceso para la selección y contratación del PAS. La CGC debe estar informada a través de Gerencia
- PA 08 Proceso de formación del PAS. Desde RRHH se aporta información a la CGC
- PA 06 Proceso de promoción del PDI. Es el VOAP el que aporta la información y traslada a la CGC
- PA 12 Proceso de promoción del PAS. Proceso sin diseñar

La información de estos procesos se aportaran por sus responsables y la UDEC incluirá la información en este documento para la supervisión por parte de la CGC

PA 02 PROCESO PARA LA FORMACIÓN DEL PDI					
Código de la acción de mejora <sup>12</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PA 02-AM01-12 IN02-PA02-AM01-12	Ofrecer cada curso al menos en dos horarios distintos, en cada semestre. Hay profesores que no pueden acudir por culpa del solape de horarios con las clases.	Arquitectura	RRHH Subdirección Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN03-PA 02-AM01-12	Ofrecer cursos específicos de preparación de C1 y C2, volcados en la preparación de clases y la mejora de competencias orales.	Arquitectura	RRHH Servicio de Idiomas Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN03-PA 02-AM02-12	Reducir la exigencia de 100 horas de formación en el programa Tell Me More. Es inviable cumplirlo para los cargos académicos.	Arquitectura	RRHH Servicio de Idiomas Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN03-PA 02-AM03-12	Mejora en las instalaciones destinadas al PAS y PDI de la Escuela para que puedan realizar su trabajo de manera más confortable.	Arquitectura	Patrimonio Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
<b>Buenas Prácticas:</b>					
<p><b>Arquitectura:</b>            IN01-PA02. Se ha seguido con el ritmo y la diversificación de cursos ofertados.            IN03-PA02. Se ha continuado con los cursos en Habilidades Específicas y en Habilidades Pedagógicas y con la oferta de cursos de idiomas, ampliando a nuevos idiomas como alemán, ruso o chino.</p>					

<sup>12</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.



#### 5.4 Procesos relacionados con la Directriz 4 Gestión y Mejora de los Recursos Materiales y Servicios

Mecanismos que permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios y recursos materiales<sup>13</sup> para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes, así como contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación del personal de administración y servicios se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

- Disponer de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Contar con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Definir el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

En este documento se recogen las acciones de mejora para el proceso **PA 16**. El resto de procesos de la directriz son:

- PA 14 Proceso de gestión de espacios e infraestructuras. El servicio de patrimonio aporta la información que será analizada por Gerencia y remitida a la CGC
- PA 15 Proceso de gestión de recursos materiales. Gerencia analiza la información y la traslada a la CGC.

---

<sup>13</sup> Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.

No se han propuesto acciones de mejora para los procesos incluidos en esta directriz.

## 5.5 Procesos relacionados con la Directriz 5 Análisis y utilización de los recursos

Mecanismos que permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés)<sup>14</sup> para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

- Disponer de mecanismos que le permitan obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Contar con sistemas de recogida de información que faciliten datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés.
- Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determinar las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Identificar en que forma los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

En este documento se recogen las acciones de mejora, en caso que se propongan, para los procesos **PC 10, PC 11, PA 03, PA 04, PA 05, PA 10, PA 11**. El resto de procesos de la directriz son:

- PA 09 Proceso de evaluación del PAS. Proceso sin diseñar

---

<sup>14</sup> Los resultados deberán segmentarse en función de las diferentes tipologías de alumnos, tales como: alumnos a tiempo completo, parcial, no presenciales, mayores de 25 años, segundas titulaciones, no presentados a las pruebas de evaluación, etc.

PC 10 PROCESO DE GESTIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL					
Código de la acción de mejora <sup>15</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PC10-AM01-12	Mostrar el alto índice de empleabilidad a los alumnos de 4º en una sesión al principio de curso.	Ingeniería Informática Sistemas de Información	Nicolás Montés Sánchez José Luis Roig Juan pardo Albiach	2012/13	2012/13

<sup>15</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

PA 03 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA (DOCENTIA)					
Código de la acción de mejora <sup>16</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PA03-AM01-12	Mayor y mejor comunicación al profesorado de la necesidad de la evaluación, a través de los mismos canales que el profesorado interno de la universidad.	MU Diseño Interiores MU Ingeniería Diseño	Vicerrectorado Ordenación Académica Responsable del título	Diciembre2013	Abril 2014
IN01-PA03-AM02-12	Establecer el mismo valor y requerimientos al profesor interno docente de Grado que al profesor externo docente de postgrado	MU Diseño Interiores MU Ingeniería Diseño	Vicerrectorado Ordenación Académica	Diciembre2013	Abril 2014
IN02-PA03-AM01-12	Mejorar la actividad investigadora con Estancias en el extranjero	Ingeniería Informática Sistemas de Información	VOAP Secretaría General Patronato PDI	2012/13	2014/15
<b>Buenas Prácticas:</b>					
Arquitectura: IN02-PA03. Se mantiene vivo el estímulo de los profesores por atender a la docencia, la investigación, la realización de actividades extra académicas, y la participación en actos institucionales.					

<sup>16</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

PA 11 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS					
Código de la acción de mejora <sup>17</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PA 11-AM01-12	Crear un espacio propio en la ESET para libros y revistas de Arquitectura.	Arquitectura	Patrimonio Dirección ESET Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN01-PA 11-AM02-12	Aumentar las plazas disponibles en biblioteca.	Arquitectura	Patrimonio Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN01-PA 11-AM03-12	Agilizar la catalogación porque hay muchos fondos sin poder ser usados.	Arquitectura	Biblioteca Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN01-PA 11-AM04-12	Circular mensual con las nuevas adquisiciones.	Arquitectura	Biblioteca Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN01-PA 11-AM07-12	Ampliar los horarios de clases de idiomas.	Arquitectura	Servicio de Idiomas Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN01-PA 11-AM08-12	Traducir información académica o de marketing como parte de las funciones del Servicio de Idiomas.	Arquitectura	RRHH Servicio de Idiomas Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
IN01-PA 11-AM09-12	Reformar la Secretaría de la Escuela y eliminar las máquinas informáticas que contaminan acústicamente.	Arquitectura	Patrimonio Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
<b>Buenas Prácticas:</b>					
Arquitectura: IN01-PA11. Agilidad y facilidad en el préstamo. Buena atención de los empleados.					

<sup>17</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.

## 5.6 Procesos relacionados con la Directriz 6 Publicación de Información sobre Titulaciones

Mecanismos que permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones (y sus programas formativos).

- Disponer de mecanismos que le permitan obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determinar cuál es el procedimiento establecido para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de:
  - La oferta formativa
  - Objetivos y planificación de las titulaciones.
  - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
  - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
  - Movilidad.
  - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
  - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
  - Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
  - Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determinar los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro

En este documento se recogen las acciones de mejora, en caso que se propongan, para el proceso **PC 14**. Esta directriz no contiene más procesos.

PC 14 PROCESO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA					
Código de la acción de mejora <sup>18</sup>	Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PC 14-AM01-12	Traducción de información de la web a inglés, francés	ESET	Secretaría General Marketing Servicio de Idiomas Dirección ESET	Septiembre 2014	Julio 2016
IN01-PC 14-AM02-12	Definición de la normativa de TFG. En proceso.	Arquitectura	Dirección ESET Subdirección de Arquitectura	Septiembre 2014	Julio 2016
<b>Buenas Prácticas:</b>					
Arquitectura: IN01-PC14. Se han actualizado la web y los canales de comunicación a través de Redes Sociales para informar puntualmente al alumnado y a la sociedad de los detalles de nuestra oferta formativa.					

<sup>18</sup> Este código corresponde con el establecido en las fichas de acciones de mejora elaboradas por los responsables.



## 6.- Resumen de incidencias del proceso y propuestas de cambios.

En este apartado se deben destacar todos los aspectos que a criterio de la CGC deberían ser revisados en la implantación y seguimiento del SGIC, para determinar aquello que se podría mejorar. Se deben valorar las siguientes cuestiones así como realizar las propuestas de mejora pertinentes en cada apartado:

	Satisfactorio	Mejorable	Propuestas/sugerencias de mejora
Calendario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Modelo informe responsable (fichas)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicación Informática para la realización de los informes.
Modelo informe CGC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Con respecto al manual de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Con respecto al manual de procesos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Revisión de Procesos para responder a la realidad de la UCH-CEU.
Con respecto a los indicadores	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitamos incorporación de los indicadores propuestos en PC02 .
Coordinación agentes implicados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

PC 11 PROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			
Indicador	Definición	Resultado	Comentarios de la CGC
IN01-PC11	Establecimiento de los indicadores del SGIC	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
IN02-PC11	Informe de resultados del SGIC	Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
IN03-PC11	Nº de acciones de mejora	72	
<b>Indicar en este apartado los aspectos generales que sobre el proceso desea trasladar la CGC a la CECU para su consideración.</b>			

## 7.- Nuevos objetivos de calidad.

La CGC ha realizado el seguimiento de la aplicación de la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad, en este apartado se debe incluir, en su caso, aspectos de mejora de dicha política así como acciones para asegurar la correcta difusión de estas políticas y objetivos.

<b>Política de Calidad. PE 01 PROCESO PARA EL ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	
<b>Curso anterior</b>	<b>Mejora</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantar una forma de trabajo y profesionalidad que identifique y establezca unas pautas de imagen y comunicación que repercutan directamente sobre el proceso formativo de nuestros estudiantes.</li> <li>- Gestionar los recursos disponibles en la Universidad con responsabilidad y honestidad mediante criterios de eficacia y eficiencia estableciendo un sistema de control y seguimiento de esta gestión.</li> <li>- Favorecer el desarrollo profesional del PDI y del PAS mediante formación personal y planificada.</li> <li>- Buscar la satisfacción de las personas de cada centro mediante el trato personalizado y la atención a sus necesidades.</li> <li>- Mejorar los canales de comunicación horizontal y vertical a fin de establecer un clima favorable.</li> <li>- Anticiparse a las necesidades del mercado, a través de la investigación y generación de nuevas ideas, en todos los niveles de la organización para conseguir la mejora en el diseño de nuestros servicios.</li> </ul>	No se propone nueva definición de la Política de Calidad
<b>Objetivos de calidad. PE 01 PROCESO PARA EL ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	
<b>Curso anterior</b>	<b>Mejora</b>
El objetivo principal es la satisfacción de nuestros grupos de interés. Además se pretende que la Universidad CEU Cardenal Herrera se convierta en un referente con respecto a los métodos docentes y de gestión que utiliza	No se proponen nuevos Objetivos de Calidad