



CEU

*Universidad
Cardenal Herrera*

INFORME ANUAL COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD

Facultad/Escuela/Centro:	Curso Académico:	Curso académico evaluado.
Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas	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:
Graduado o Graduada en Ciencias Políticas	24/05/2010
Graduado o Graduada en Derecho	13/01/2010
Graduado o Graduada en Dirección de Empresas	22/05/2009
Graduado o Graduada en Marketing	24/05/2010

Títulos de Máster:	Fecha de Verificación:
Máster Universitario en Dirección de Marketing	29/06/2010

2.- Composición de la CGC.

	Nombre:
Presidente	D. Joaquín Marco Marco.
Secretario/a	D ^a . Marta Pérez Gabaldón.
Responsable del Grado en Derecho	D ^a . Esperanza Ferrando Nicolau
Responsable del Grado en Marketing	D ^a María López-Trigo Reig.
Responsable del Grado en Dirección de Empresas	D. Enrique Lluch Frechina.
Responsable Titulaciones de Posgrado	D. Jordi Pérez Llavador.
Miembro del equipo de promoción y comunicación.	D. Francisco Suay Pérez.
Representante del PAS	D ^a Yolanda Valenzuela Perea
Representante de alumnos	D ^a Rocío Alamar
Representante UDEC	D ^a María José Collado Muñoz.

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		
	Curso Académico evaluado	Curso emisión Informe	Resultado	Curso Académico evaluado	Curso emisión de informe	Resultado
Grado en Derecho	2011/2012	2012/2013	Adecuado			
Grado en Ciencias Políticas	2011/2012	2012/2013	Adecuado			
Grado en Dirección de Empresas	2010/2011	2012/2013	Adecuado			
Grado en Marketing	2010/2011	2012/2013	Adecuado			
Máster Universitario en Dirección de Marketing	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:

Los títulos evaluados por la AVAP correspondientes al curso académico 2011/2012 fueron objeto de recomendaciones que han sido tenidas en cuenta en la mayoría de los casos. A continuación se indican las recomendaciones hechas en las diferentes titulaciones, y la explicación de cómo se ha atendido.

Grado en Derecho.

Recomendación efectuada: "Sería conveniente atender a la recomendación realizada por ANECA (Informe de evaluación de la propuesta de modificación del Plan de estudios, de 08/05/2012) relativa al reconocimiento de créditos por experiencia laboral y profesional, en el sentido de elaborar una propuesta modificación del plan de estudios"

"Sería conveniente conocer el funcionamiento real de las comisiones de garantía de calidad de cada facultad para comprobar la repercusión de las propuestas surgidas del análisis cuantitativo que aparece en los informes como por ejemplo: plan de mejoras, actas, etc. Hay encuestas cuyos resultados, no por título sino por centros, no permiten ejecutar propuestas concretas para la titulación."

No consta que estén aplicando el modelo de evaluación del profesorado basado en el programa Docencia evaluado en el año 2009. Sería recomendable un análisis más detallado y argumentado de cada uno de los indicadores.

Subsanaciones:

La Comisión de Garantía de Calidad se reúne con carácter trimestral (octubre, enero y mayo), el Secretario levanta acta de cada una de las reuniones y la envía a los miembros de la CGC y de la CECU (Comisión de Evaluación de la Calidad en la Universidad).

En la reunión que se celebra en Enero es donde se realiza el Informe Anual de la Comisión que recogerá toda la información relativa a la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad: análisis y evaluación de los procedimientos del SGIC mediante los indicadores asociados a los mismos, buenas prácticas y propuestas de mejora, seguimiento y evaluación de los planes de mejora del curso anterior e incidencias del proceso.

El Informe Anual de las Comisiones de Garantía de Calidad de la Universidad será aprobado por el Consejo de Gobierno y a partir de él se establecerán los Objetivos de Calidad del curso siguiente.

Nuestra Universidad publica en la página web el Informe de Resultados anual sobre la Calidad de la Docencia (http://www.uchceu.es/universidad/calidad.aspx?op=encuestas_docentes). Este informe se realiza por Facultad y/o Centro para que el usuario y futuro alumno tenga una visión general de la valoración de nuestros profesores en las diferentes dimensiones analizadas. Por otra parte, se aporta a las Comisiones de Calidad los Informes de Resultados semestrales por titulación para que los responsables de las mismas puedan realizar un análisis más exhaustivo de los datos y puedan programar las intervenciones necesarias para mejorar la docencia en futuros cursos académicos. Estos informes semestrales contienen los resultados agregados por Universidad, Facultad o Centro, Departamento, Titulación y Curso, esta información tal y como se ha indicado en el párrafo anterior, sirve como soporte de análisis tanto para el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado como para las CGC de cada Facultad y Centro. Además cada profesor recibe en su intranet los resultados de su evaluación, el formato contempla un informe por profesor y asignatura en el que además de los resultados obtenidos, se incluye la comparativa entre la puntuación obtenida por el profesor y la del departamento, titulación y curso en las que

Comentarios:

imparte clase, así como la desviación entre ellos.

Toda la información relativa a la satisfacción de los alumnos con la calidad docente, en sus diferentes informes, se encuentra a disposición de la Comisión Evaluadora si así nos lo solicitan. Los datos agregados que se publican en la web mantienen la estructura de confidencialidad y anonimato que este tipo de informes requieren.

Para garantizar la calidad del profesorado y por tanto realizar la evaluación de la actividad docente del mismo la Universidad acordó participar en el Programa DOCENTIA.

Dentro de la página de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, en el apartado del Sistema de Garantía Interna de Calidad, se encuentra toda la información referente al programa DOCENTIA <http://www.uchceu.es/universidad/calidad.aspx?op=documentos>:

- la explicación del Programa <http://www.uchceu.es/universidad/documentos/calidad/sgic/docentia.pdf>;

- Guía de evaluación general http://www.uchceu.es/universidad/documentos/calidad/sgic/guia_evaluacion.pdf

- y específica para el Centro de Elche http://www.uchceu.es/universidad/documentos/calidad/sgic/guia_evaluacion_elche.pdf;

- y Guía para el usuario http://www.uchceu.es/universidad/documentos/calidad/sgic/guia_usuario.pdf.

Además, tal como se indica en el Informe de Seguimiento, en la explicación del proceso PA 03- Evaluación de la Docencia DOCENTIA, pueden consultarse los resultados de este proceso de evaluación en el siguiente enlace: http://www.uchceu.es/universidad/calidad.aspx?op=programa_docentia

Grado en Ciencias Políticas

Recomendación efectuada: "Sería conveniente conocer el funcionamiento real de las comisiones de garantía de calidad de cada facultad para comprobar la repercusión de las propuestas surgidas del análisis cuantitativo que aparece en los informes como por ejemplo: plan de mejoras, actas, etc.

Hay encuestas cuyos resultados, no por título sino por centros, no permiten ejecutar propuestas concretas para la titulación.

Es importante que se vayan poniendo las bases para analizar el resto de procedimientos especificados en la memoria de verificación, a medida que se vayan implantando los siguientes cursos del grado.

No consta que estén aplicando el modelo de evaluación del profesorado basado en el programa Docentia evaluado en el año 2009. Sería recomendable un análisis más detallado y argumentado de cada uno de los indicadores.

Subsanaciones:

La Comisión de Garantía de Calidad se reúne con carácter trimestral (octubre, enero y mayo), el Secretario levanta acta de cada una de las reuniones y la envía a los miembros de la CGC y de la CECU (Comisión de Evaluación de la Calidad en la Universidad).

En la reunión que se celebra en Enero es donde se realiza el Informe Anual de la Comisión que recogerá toda la información relativa a la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad: análisis y evaluación de los procedimientos del SGIC mediante los indicadores asociados a los mismos, buenas prácticas y propuestas de mejora, seguimiento y evaluación de los planes de mejora del curso anterior e incidencias del proceso.

El Informe Anual de las Comisiones de Garantía de Calidad de la Universidad será aprobado por el Consejo de Gobierno y a partir de él se establecerán los Objetivos de Calidad del curso siguiente.

Nuestra Universidad publica en la página web el Informe de Resultados anual sobre la Calidad de la Docencia (http://www.uchceu.es/universidad/calidad.aspx?op=encuestas_docentes). Este informe se realiza por Facultad y/o Centro para que el usuario y futuro alumno tenga una visión general de la valoración de nuestros profesores en las diferentes dimensiones analizadas. Por otra parte, se aporta a las Comisiones de Calidad los Informes de Resultados semestrales por titulación para que los responsables de las mismas puedan realizar un análisis más exhaustivo de los datos y puedan programar las intervenciones necesarias para mejorar la docencia en futuros cursos académicos. Estos informes semestrales contienen los resultados agregados por Universidad, Facultad o Centro, Departamento, Titulación y Curso, esta información tal y como se ha indicado en el párrafo anterior, sirve como soporte de análisis tanto para el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado como para las CGC de cada Facultad y Centro. Además cada profesor recibe en su intranet los resultados de su evaluación, el formato

Comentarios:

contempla un informe por profesor y asignatura en el que además de los resultados obtenidos, se incluye la comparativa entre la puntuación obtenida por el profesor y la del departamento, titulación y curso en las que imparte clase, así como la desviación entre ellos.

Toda la información relativa a la satisfacción de los alumnos con la calidad docente, en sus diferentes informes, se encuentra a disposición de la Comisión Evaluadora si así nos lo solicitan. Los datos agregados que se publican en la web mantienen la estructura de confidencialidad y anonimato que este tipo de informes requieren.

Para garantizar la calidad del profesorado y por tanto realizar la evaluación de la actividad docente del mismo la Universidad acordó participar en el Programa DOCENTIA.

Dentro de la página de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, en el apartado del Sistema de Garantía Interna de Calidad, se encuentra toda la información referente al programa DOCENTIA <http://www.uchceu.es/universidad/calidad.aspx?op=documentos>:

- la explicación del Programa <http://www.uchceu.es/universidad/documentos/calidad/sgic/docentia.pdf>;

- Guía de evaluación general http://www.uchceu.es/universidad/documentos/calidad/sgic/guia_evaluacion.pdf

- y específica para el Centro de Elche http://www.uchceu.es/universidad/documentos/calidad/sgic/guia_evaluacion_elche.pdf;

- y Guía para el usuario http://www.uchceu.es/universidad/documentos/calidad/sgic/guia_usuario.pdf.

Además, tal como se indica en el Informe de Seguimiento, en la explicación del proceso PA 03- Evaluación de la Docencia DOCENTIA, pueden consultarse los resultados de este proceso de evaluación en el siguiente enlace: http://www.uchceu.es/universidad/calidad.aspx?op=programa_docentia

Tasa de rendimiento satisfactoria de 80.15, que deberá ser objeto de análisis en los siguientes cursos de implantación del título.

Escasa tasa de demanda del título: 28 %, por lo que deberían tomarse medidas para dar a conocer mejor el título.

Obviamente, la Universidad es la primera interesada en conseguir que mejore esta tasa. Por eso, se está haciendo un esfuerzo para dar a conocer mejor el título. En este sentido, se puede apuntar la constante participación en Cursos de Orientación Universitaria y Ferias. Además, se acude a Colegios e Institutos a impartir charlas divulgativas sobre la titulación.

Por otra parte, muchas de nuestras actividades están abiertas al público en general (no sólo a nuestros alumnos) y se les da difusión a través de las redes sociales.

Baja tasa de matriculación (24%), que sería conveniente mejorar proponiendo acciones de mejora concretas.

Como decíamos en el punto anterior, nos encantaría mejorar esta tasa y, entendemos que muchas de las cuestiones que allí se apuntan se pueden reproducir aquí. Por lo demás, estamos incrementando la atención hacia la titulación, tratando de ofrecer mayor número de actividades (conferencias, cursos y seminarios) dirigidas exclusivamente a los alumnos de la misma.

Adecuada tasa de PDI doctores con un 58%, que deberá ser analizada en los siguientes cursos de implantación del título.

Tasa del 73%, que también deberá ser objeto de análisis cuando el título haya podido implantarse en su totalidad.

Grado en Dirección de Empresas

Recomendaciones efectuadas: "No queda claro en qué centro se imparte el grado ya que a la hora de consultarlo quedan englobados en áreas de conocimiento y el futuro alumno o la sociedad interesada debe saberlo de antemano.

No se especifican los plazos (fechas) de matrícula.

Comentarios:

El Plan de estudios se encuentra público al igual que los horarios y calendario académico: materias básicas, obligatorias que incluye prácticas externas y, además, Trabajo fin de Grado así como la oferta de optativas. Su estructura por cursos y semestres es adecuada al Plan de Estudios verificado por el Consejo de Universidades e informado favorable por ANECA en mayo de 2009. El calendario académico estructura los períodos lectivos y en particular períodos destinados a exámenes específicos de interés si bien el horario por asignaturas, que sólo aparece para los tres cursos implantados, mejoraría si incluyera las fechas concretas destinadas a pruebas escritas finales de primera y segunda convocatoria acordes al sistema de evaluación continua que incluye las guías docentes de las asignaturas. Se recomienda incluir esta mejora inclusive para cuarto curso en el que habrá que considerar inclusive el período de defensa pública del Trabajo fin de Grado.

Además se recomienda la identificación de los horarios correspondientes al curso académico completo tanto de primer como de segundo semestre -sólo se evidencia el segundo-. Es preciso tener una idea de conjunto de los horarios de la totalidad de los horarios del plan de estudios. Los estudiantes requieren planificación antes de realizar la matrícula por lo que es importante que las fechas de exámenes se publiquen no sólo con dos meses de antelación si no antes de realizar la matrícula.

En relación a la guía Docente del título, que sí es pública, no está completa. Se entiende que durante el actual curso académico se ha implantado el tercer curso y que la información se va publicando de manera progresiva. Se recomienda que se introduzca en cuarto curso también la Guía Docente de las asignaturas Prácticas Empresa (OB) y del Trabajo fin de Grado (OB) y que contenga la información detallada al respecto inclusive la referente a las normativas respectivas, calendarios, ofertas, tutelas, etc. Se sugiere que esta recomendación sea motivo de seguimiento. La Memoria de verificación contiene las competencias del Título sin embargo éstas no se evidencian claramente en los desplegable y ámbitos relacionados directamente con el Título. Las contenidas en las guías docentes de las asignaturas no dan idea clara de la totalidad de competencias del Título. Por ello se sugiere como mejora identificarlas claramente en la presentación del Título.

En relación al contenido de las guías docentes se considera adecuado para entender un correcto desarrollo de las asignaturas del título: la adquisición de las competencias a través del despliegue de contenidos y actividades con la metodología utilizada y el sistema de evaluación. Se considera una buena práctica por parte de la Universidad de establecer una Normativa acerca de un Sistema de Evaluación Continua institucional. Esto motiva el impulso de una mayor claridad y especificidad a la hora de establecer criterios de evaluación por asignaturas. No obstante en algunas asignatura en su Guía Docente -por ejemplo, Economía de las Organizaciones o Microeconomía- no aparece ni la asignación de profesorado ni evidentemente la dirección de contacto aunque sí expresa que se encuentra en la "intranet". Dado que sí es una información que aparece pública en la relación del profesorado del Título se debe estimar su inclusión también en la guía docente como mejora.

La información pública sobre el profesorado es completa y satisfactoria, no obstante en lo que concierne a la categoría académica no queda clara dado la cualificación académica en muchos casos.

Se sugiere como mejora la inclusión de información homogénea en relación a la cualificación académica e investigadora en su caso -no en todas las fichas aparecen estos datos que son útiles para el seguimiento de un título acorde al criterio 6 de verificación del Título.

Se constata la ausencia de los puntos 6 y 7 en la Memoria del Título Verificada y pública, por lo que se recomienda se incluyan en ella. Además se recomienda que cualquier modificación de información contenida en ella, bien porque se refiera a modificaciones informadas favorablemente por las Agencias de evaluación bien porque estén derivadas de acuerdos de órganos con competencias de la Universidad, se identifiquen claramente -cambio de tipografía, color, etc.-. Esta recomendación será objeto de seguimiento dado que se está pendiente, o al menos no se puede evidenciar, de la inclusión de las recomendaciones de ANECA en su informe favorable de mayo de 2009 previo a la verificación del Título -criterio 2 y 5-.

Se valora muy positivamente el desarrollo propio de la Normativa de Grado y los procedimientos asociados inclusive el de examen especial extinción LRU. Es preciso tener esto en cuenta dado el modo de extinción del Plan de estudios a que da lugar este nuevo Título -Licenciado en Administración de Empresas-. Aún atendiendo a esta

Comentarios:

consideración se recomienda como mejora, dado que la información sólo se encuentra en la Memoria Verificada, incluir la publicación en la web de la equivalencia en materias asignaturas de ambos Planes de Estudio -a extinguir e implantado. Esto permitirá entender la evaluación de este criterio en términos de Evidencias Suficientes y Completas.

Y en relación al curso de adaptación no se evidencia que se haya considerado su necesidad, de ahí que No Procede su evaluación.

Se valora muy positivamente la normativa sobre el Trabajo fin de Grado que ayuda a comprender a todos los agentes implicados cuál es el fin último de él y cómo se entiende, desde la responsabilidad del desarrollo de un Título, que ha de estar debidamente estructurado y ordenado académicamente. Dado que esta información tan relevante se encuentra tan sólo en el apartado de normativa se considera una mejora que aparezca unida siempre, en un primer plano, al Título tanto a través de la guía docente correspondiente -que todavía no se ha publicado-, así como en relación a la identificación del Programa formativo, calendarios -defensas, tribunales-, etc. Se recomienda la inclusión de la relación de tutores y de trabajos en la oferta pública. Se sugiere que esta identificación de mejora sea objeto de seguimiento.

La inclusión de una asignatura como Prácticas externas aunque transcurra en cuarto curso, considerándolas curriculares obligatorias, requiere un grado de ordenación académica que se considera todavía no suficientemente evolucionado en relación a este Título. Al menos a través de la información disponible para la evaluación de este subcriterio -sí se ha aportado una dirección web de una unidad de servicios en la que no se identifica información concreta al respecto -reglamento, oferta, tutelas, etc.- sí se ha tenido acceso al reglamento sobre Prácticas externas, y a la oferta concreta en entidades/instituciones, etc. Se recomienda para el curso siguiente que se incluya inclusive como información más cercana al Título, por ejemplo a través de la web como el resto de aspectos de interés inherentes al él. Para una evaluación suficiente será necesario que todo ello esté bien establecido e identificado en relación directa con el Título. Será objeto de seguimiento. Del contenido del apartado correspondiente en la Memoria verificada publicada, y en relación al programa de Movilidad del Título, no se evidencia que se haya estructurado y detallado convenientemente y cómo se va a desarrollar este Programa. Se recomienda que sea pública esta información en las áreas en las que se muestra la implantación del Título para que el subcriterio pueda ser mejor valorado. Consta que hay un servicio de relaciones internacionales con una información muy precisa pero es recomendable que desde la responsabilidad del Título se coordine ese plan de movilidad: coordinadores, ofertas y convenios específicos, etc.

Grado en Marketing

Recomendaciones efectuadas: Sobre calendarios de exámenes se sugiere que el procedimiento que utilizan en estos momentos se estime oportuno para avanzar el calendario del curso siguiente puesto que en él participan representantes suficientes de los agentes implicados. Así se tendrán los horarios contruidos con antelación al comienzo del curso académico.

En lo referente a la movilidad, Prácticas/Prácticum o Trabajo fin de Grado la evaluación de cada uno de los subcriterios permanece y será objeto de especial seguimiento posterior.

La descripción y justificación de las actualizaciones y modificaciones del plan de estudios es suficiente pero mejorable.

Máster Universitario en Dirección de Marketing

Debemos estar especialmente atentos a las recomendaciones realizadas tanto por AVAP como por ANECA en la

futura renovación de la acreditación de las titulaciones ya que es probable que nos pidan evidencias de su

cumplimiento o bien la justificación por la que no han sido atendidas. Las recomendaciones relacionadas con el

plan de estudios que no hayan sido atendidas serán objeto de especial seguimiento por parte de las agencias.

4.- Informe de desarrollo y evaluación del plan de mejora del curso anterior.

El presente curso 2013-2014 es el primero en el que se implanta el SGIC y se ha procedido a analizar los indicadores del curso anterior, 2012-2013. Por tanto, éste es el primer curso en el que se proponen acciones de mejora, y no es posible realizar seguimiento de las acciones de mejora no propuestas en el curso anterior.

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, en todo caso, las acciones de mejora 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.

No se han propuesta mejoras para esta directriz.

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 en todo caso, las acciones de mejora para los procesos **PC 01, PC12 y PC 13**, la directriz no contiene más procesos.

No se han propuesta mejoras para esta directriz.

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, en todo caso, las acciones de mejora 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 04 PROCESO DE MATRÍCULA, EXPEDICIÓN DE TÍTULOS Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES					
Código de la acción de mejora ¹	Descripción de la acción de mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN02PC04-AM0112	Elaboración de una campaña de difusión del Grado y sus múltiples salidas profesionales	Grado en Derecho Grado en CC PP Grado en Marketing Grado en DE	Departamento de Marketing / Decanato de Facultad	Curso 13/14	Septiembre 2014
IN02PC04-AM0212	Modificar el plan de estudios en primer curso.	Grado en Derecho Grado en Marketing Grado en DE	Departamento de Marketing/ Decanato	Curso 13/14	Junio 2014
IN02PC04-AM0312	Ofertar un título propio complementario que nos diferencie de la competencia	Grado en Derecho Grado en Marketing Grado en DE	Departamento de Marketing/Decanato/Gerencia	Curso 13/14	Junio 2014
IN06PC04-AM0112	Realizar convenios con universidades extranjeras ofreciendo dobles grados con Derecho para darles visibilidad	Grado en Derecho Grado en CCPP	Vicerrectorado RRII/ Dpto de Marketing/Decanato	Curso 13/14	Julio 2014
IN06PC04-AM0212	Asistencia a Ferias Internacionales	Grado en Derecho Grado en CCPP	Vicerrectorado RRII/Dpto de Marketing	Curso 13/14	Julio 2014
Buenas Prácticas:					
Indicar en este apartado los aspectos generales que sobre el proceso desea trasladar la CGC a la CECU para su consideración.					

¹ 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 ²	Descripción de la Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01PC07-AM0112	Charlas dirigidas al alumnado para fomentar la movilidad, Incidiendo en la importancia de otros idiomas para su futuro profesional.	Grado en Derecho Grado en CCPP Grado en DE	Coordinación de RRII- Coordinadores de Curso	2013/2014	2013/2014
IN05PC07-AM0212	Acciones motivadoras a los alumnos con respecto a la internacionalización	Grado en Derecho Grado en DE	Coordinación de RRII- Coordinadores de curso	2013/2014	2013/2014
Buenas Prácticas:					
Indicar en este apartado los aspectos generales que sobre el proceso desea trasladar la CGC a la CECU para su consideración.					

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

PC 09 PROCESO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS					
Código de la acción de mejora ³	Descripción de la Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PC090112	Charlas informativas. Mercado laboral.	Grado en Derecho Grado en CCPP Grado en DE Grado en Marketing	Responsables CEU ACCEDE/ coordinadores de curso	2013/2014	
Buenas Prácticas:					
Indicar en este apartado los aspectos generales que sobre el proceso desea trasladar la CGC a la CECU para su consideración.					

³ 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, en todo caso, las acciones de mejora 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 ⁴	Descripción de la Acción de Mejora	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN04-PA02AM01-12	Que los profesores dispongan de alguna semana durante el curso para asistir a programas de formación en su materia fuera de la CEU-UCH	Grado en Derecho Grado en CCPP Grado en DE Grado en Marketing	RRHH / DECANATOS	Curso 2013/2014	Septiembre 2014
Buenas Prácticas:					
Que RRHH continúe ofertando cursos de formación en periodo no lectivo para facilitar la asistencia a los mismos. Ofrecer cursos fuera del periodo lectivo para que el PDI pueda asistir					
Indicar en este apartado los aspectos generales que sobre el proceso desea trasladar la CGC a la CECU para su consideración.					

⁴ 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 materiales⁵ 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.

No se han propuesta mejoras para esta directriz.

⁵ 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.

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)⁶ 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, en todo caso, las acciones de mejora 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

⁶ 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 ⁷	Descripción de la acción de mejora.	Titulación/es	Responsable/es de implementar la acción	Fecha Inicio	Fecha Fin
IN01-PC10AM01-12	Crear una base de datos de ex alumnos que nos permita el seguimiento de su inserción laboral	Grado en Derecho	Secretaría General / SIPE	Curso 2013/14	Junio 2014
Buenas Prácticas:					
Mantenimiento del contacto con ex alumnos aunque sea de carácter personal por parte del profesorado.					
Indicar en este apartado los aspectos generales que sobre el proceso desea trasladar la CGC a la CECU para su consideración.					

⁷ 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 recoge, en todo caso las acciones de mejora para el proceso **PC 14**, esta directriz no contiene más procesos.

No se han propuesta mejoras para esta directriz.

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Con respecto a los indicadores	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Informática y RR HH deben garantizar la fiabilidad de los datos.
Coordinación agentes implicados	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Revisión de la fuente de información primaria de los datos para que los indicadores reflejen la realidad.

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	10	
Indicar en este apartado los aspectos generales que sobre el proceso desea trasladar la CGC a la CECU para su consideración.			

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.

Política de Calidad. PE 01 PROCESO PARA EL ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
Curso anterior	Mejora
<ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. - Favorecer el desarrollo profesional del PDI y del PAS mediante formación personal y planificada. - Buscar la satisfacción de las personas de cada centro mediante el trato personalizado y la atención a sus necesidades. - Mejorar los canales de comunicación horizontal y vertical a fin de establecer un clima favorable. - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora en la promoción del PAS.

Objetivos de calidad. PE 01 PROCESO PARA EL ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
Curso anterior	Mejora
<p>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</p>	

