

Informe de Certificación Definitivo

SISCAL madri+d

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES
UNIVERSIDAD CAMILO JOSÉ CELA**

FUNDACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO MADRI+D

Informe de Certificación Definitivo

SISCAL madri+d

Datos de la evaluación

Universidad:	Universidad Camilo José Cela		
Centro a evaluar:	Facultad de Comunicación y Humanidades – RUCT 28051748		
Fechas/s de la visita:	18 y 19 de octubre de 2021		
Composición del panel evaluador.			
Presidente:	Alberto Álvarez Suárez	Institución	Universidad de Oviedo
Secretario:	Raúl de Andrés	Institución	Fundación para el Conocimiento madri+d
Vocal:	Belén Floriano Pardal	Institución	Universidad Pablo de Olavide
Vocal:	Francisco Joaquín Jiménez	Institución	Universidad Politécnica de Cartagena

Evaluación de la implantación del plan de mejora

Universidad:	Universidad Camilo José Cela		
Centro a evaluar:	Facultad de Comunicación y Humanidades – RUCT 28051748		
Fechas/s de la visita:	13 de septiembre de 2023		
Composición del panel evaluador.			
Presidente:	Alberto Álvarez Suárez	Institución	Universidad de Oviedo
Secretario:	Juan Pedro Montañéz	Institución	Universidad Pontificia Comillas

Composición del Comité de Certificación:			
Presidente:	Federico Morán Abad	Institución y cargo	Director. Fundación para el Conocimiento madri+d
Secretario:	Raúl de Andrés Pérez	Institución y cargo	Jefe de Área de Calidad Interna. Fundación para el Conocimiento madri+d
Vocal:	Sara Junquera Merino	Institución y cargo	Directora de Calidad y Acreditación. IE University
Vocal:	Lioba Simon Schuhmacher	Institución y cargo	Profesora titular de Filología Inglesa. Universidad de Oviedo
Vocal:	Alicia Presencio Herrero	Institución y cargo	Estudiante de Doctorado en Comunicación Audiovisual, Publicidad y RRPP Universidad Complutense de Madrid

CRITERIOS GENERALES

Este informe recoge la valoración del Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) del centro evaluado de acuerdo a los criterios y directrices del modelo SISCAL madri+d realizada por el panel evaluador en base a la documentación y registros facilitados por el centro evaluado y a las entrevistas realizadas con los grupos de interés.

Para cada directriz el panel evaluador indica el grado de cumplimiento de la misma de acuerdo a la escala establecida por el modelo SISCAL madri+d:

- A. Cumplimiento excelente.
- B. Cumplimiento suficiente.
- C. Cumplimiento suficiente con necesidad de mejora.
- D. Cumplimiento insuficiente.

<p>Criterio 1.- Política de aseguramiento de calidad. <i>El centro establece una política de aseguramiento de la calidad, que tiene en cuenta la estructura y el contexto de la organización, los requisitos de los grupos de interés, tanto internos y externos, y que se alinee con su gestión estratégica.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>1.1.- La institución debe establecer formalmente una política de calidad que de soporte a la cultura de calidad de la institución.</p>	<p>El Sistema de Calidad cuenta con los siguientes procedimientos para dar respuesta a este criterio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PE-002 sobre la política de PDI y PAS • PE-003 Establecimiento, revisión y actualización política y objetivos calidad • PA-001 Gestión de documentos y Evidencias. <p>La política y los objetivos de calidad son establecidos a nivel universidad y son los mismos para todos los Centros. Cada objetivo de calidad de los centros cuenta con un indicador.</p>	<p>Existe una política de calidad de la universidad y unos objetivos de calidad comunes para todos los centros, que están publicados en la página web de la universidad.</p> <p>El sistema de calidad se encuentra alineado con el nuevo Plan Estratégico de la universidad, en el que se ha estado trabajando desde hace 3 años.</p>	<p>B</p>

<p>Criterio 1.- Política de aseguramiento de calidad. <i>El centro establece una política de aseguramiento de la calidad, que tiene en cuenta la estructura y el contexto de la organización, los requisitos de los grupos de interés, tanto internos y externos, y que se alinee con su gestión estratégica.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>1.2.-En la definición y revisión de la política de calidad se deben tener en cuenta la opinión de los diferentes grupos de interés relacionados con el centro.</p>	<p>El Sistema de Calidad cuenta con el “PE-003 Establecimiento, revisión y actualización política y objetivos de calidad” en el que se establece que es la Comisión de Garantía de Calidad de la universidad la encargada de revisión de los mismos anualmente. La Junta de Facultad difunde y revisa los aspectos de mejora. La participación de las Direcciones de los títulos y del Consejo de Facultad es indirecta en este proceso de revisión.</p>	<p>Pese a que el Manual de Calidad establece que la Comisión de Garantía de Calidad se reúne una vez al año y cuenta con representación del estudiantado en las actas disponibles, no se aprecia la participación del estudiantado ni del PAS. En las entrevistas con los representantes de la universidad y del centro se ha comunicado que está prevista la incorporación de un estudiante a esta comisión en el curso 21-22. El estudiantado sí que participa en la Junta de Facultad, si bien en este órgano no se revisa la política o los objetivos de calidad anualmente.</p> <p><i>[27 de septiembre de 2023] La universidad ha establecido acciones de mejora para incrementar la participación de estudiantes y del PAS en el despliegue del sistema de calidad, ha aportado evidencia de su implementación y se ha contrastado en las entrevistas con los representantes de los grupos de interés.</i></p>	<p>B</p>

Criterio 1.- Política de aseguramiento de calidad.			Valoración A, B, C, D
<p><i>El centro establece una política de aseguramiento de la calidad, que tiene en cuenta la estructura y el contexto de la organización, los requisitos de los grupos de interés, tanto internos y externos, y que se alinee con su gestión estratégica.</i></p>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>1.3.- Los estudiantes son uno de los grupos de interés que, obligatoriamente, deben ser considerados en el despliegue de la política de calidad.</p>	<p>El Procedimiento "PE-003 Establecimiento, revisión y actualización política y objetivos calidad" y el Manual de Calidad, establecen los mecanismos para la participación del estudiantado en el despliegue de la política de calidad en la universidad y en la Facultad.</p>	<p>El estudiantado cuenta con representación en diferentes órganos de la Facultad. Sin embargo, su presencia en el órgano de mayor relevancia para la definición y revisión de la política y objetivos de calidad, si bien está prevista durante el curso 21-22, no ha tenido lugar antes de la visita de evaluación.</p> <p>En las entrevistas con el estudiantado se manifestó un desconocimiento sobre la Comisión de Garantía de Calidad de la universidad y surgieron dudas sobre el funcionamiento de la Junta de Estudiantes.</p> <p><i>[27 de septiembre de 2023] La universidad ha establecido acciones de mejora para incrementar la participación de estudiantes en el despliegue del sistema de calidad, ha aportado evidencia de su implementación y se ha contrastado en las entrevistas con los representantes de los grupos de interés.</i></p>	B

<p>Criterio 1.- Política de aseguramiento de calidad. <i>El centro establece una política de aseguramiento de la calidad, que tiene en cuenta la estructura y el contexto de la organización, los requisitos de los grupos de interés, tanto internos y externos, y que se alinee con su gestión estratégica.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>1.4.- El centro debe desplegar adecuadamente la política de calidad, estableciendo de objetivos, procedimientos de calidad y mecanismos de realimentación.</p>	<p>La universidad describe en el Manual de Calidad y en los diferentes procedimientos los mecanismos mediante los cuales se despliega la política de calidad, se establecen metodologías de trabajo, objetivos y mecanismos de realimentación.</p>	<p>Si bien se han establecido objetivos de calidad a nivel universidad, no se evidencia fácilmente su concreción a nivel de Facultad. Sí que se han establecido objetivos a nivel de título, pero no se evidencia el despliegue y su correspondencia con los objetivos generales de la universidad. En relación al despliegue del Sistema de Calidad, durante la evaluación se han encontrado dificultades para trazar la realización de algunas actividades, los órganos que las realizan y registros asociados, según se describen en los correspondientes procedimientos o en la relación de registros F001-PA001.</p> <p><i>[27 de septiembre de 2023] La universidad ha revisado y actualizado los procesos y otros documentos del sistema. También se han actualizado los registros generados. Se ha aportado evidencia de la modificación y actualización de la documentación y de la mejora de la trazabilidad de los procesos.</i></p>	<p>B</p>

<p>Criterio 1.- Política de aseguramiento de calidad. <i>El centro establece una política de aseguramiento de la calidad, que tiene en cuenta la estructura y el contexto de la organización, los requisitos de los grupos de interés, tanto internos y externos, y que se alinee con su gestión estratégica.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>1.5.- La política de calidad debe ser revisada de forma periódica para asegurar su vigencia. Los objetivos deben revisarse de forma periódica y evaluar los resultados obtenidos.</p>	<p>El Procedimiento "PE-003 Establecimiento, revisión y actualización política y objetivos calidad" establece la revisión anual de la política y los objetivos de calidad en la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad.</p>	<p>Se realiza una revisión general de la política en la Comisión de Garantía de Calidad, así como de los objetivos generales de la universidad. Sin embargo, no puede verificarse el número de revisiones realizadas de la política y objetivos de calidad ya que no se ha encontrado un histórico de las mismas. Se han encontrado evidencias de la revisión de los planes de actuación de los títulos impartidos en la Facultad. Sin embargo, en la revisión realizada por la Comisión de Garantía de Calidad no se ha conseguido identificar la trazabilidad entre los diferentes indicadores establecidos en el Sistema de Calidad, en el F001-PA001, los valores alcanzados y la revisión de objetivos realizada.</p> <p><i>[27 de septiembre de 2023] La universidad ha revisado y actualizado los objetivos del centro, estableciendo indicadores para cada objetivo, analizando la información obtenida para la toma de mejoras. Se ha comprobado el establecimiento de objetivos e indicadores y el análisis de la información en el informe de gestión anual.</i></p>	<p>B</p>

<p>Criterio 2.- Gestión de la oferta formativa. <i>El centro establece mecanismos para revisar de forma periódica su oferta de títulos, valorando la necesidad de su actualización o renovación.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>2.1.- Se deben establecer los procedimientos necesarios para diseñar, aprobar, revisar, modificar y extinguir las titulaciones que se imparten.</p>	<p>El Sistema de Calidad cuenta con los siguientes procedimientos para dar respuesta a este criterio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PE-001 Diseño de la oferta formativa • PA-002 Extinción de un título • PC-001 Oferta formativa de los Centros • PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas • PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones <p>Dichos procedimientos describen todos los aspectos clave para el diseño, implantación y revisión y mejora de las titulaciones de los Centros.</p> <p>Si bien se han encontrado registros completos de las actividades realizadas y órganos de decisión que participan en los procesos, la descripción de los mismos no permite identificar claramente cuáles son las tareas que realiza cada uno.</p>	<p>Las propuestas de nuevos programas o la modificación o extinción de los existentes pueden partir del Consejo de la Facultad o de los órganos de decisión de la universidad. Durante la evaluación se han revisado las actas de la Comisión de Diseño Académico, y los demás registros relacionados con el diseño y aprobación de nuevos títulos, así como el seguimiento, modificación y la eventual extinción de los programas formativos, como por ejemplo la extinción del Grado en Comunicación Audiovisual sustituido por el nuevo grado en Comunicación Audiovisual y Nuevos Medios.</p>	<p>B</p>

<p>Criterio 2.- Gestión de la oferta formativa. <i>El centro establece mecanismos para revisar de forma periódica su oferta de títulos, valorando la necesidad de su actualización o renovación.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>2.2.- Las sistemáticas implantadas deben considerar, al menos, los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación al marco legal, en particular en lo referente a los procesos de verificación, modificación, seguimiento y acreditación de títulos oficiales por parte de las agencias de calidad. • Establecimiento de los órganos y grupos de interés relacionados con el diseño, aprobación, revisión, modificación y extinción de los títulos. • Identificación del tipo de información que se debe analizar en los procesos de diseño, aprobación, revisión, modificación y extinción de los programas. • Información a considerar en la revisión de la oferta formativa, que debe considerar, al menos, los elementos de información indicados en el apartado "Organización de la mejora continua". 	<p>Los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PE-001 Diseño de la oferta formativa • PA-002 Extinción de un título • PC-001 Oferta formativa de los Centros • PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas • PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones <p>Describen de forma suficiente los aspectos requeridos en la directriz.</p>	<p>Se han revisado los registros relacionados con la gestión de los títulos y, en particular, los vinculados a los procesos de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación.</p> <p>Se han revisado los informes emitidos por las agencias de calidad externa y se ha comprobado que se ha realizado un seguimiento de las recomendaciones incluidas en los mismos, trasladándose a los planes de actuación del centro. Por ejemplo, la mejora de la información pública de varios títulos detectada en los informes de seguimiento del año 2020.</p> <p>Se realiza una revisión anual de los títulos que se registra en un informe de gestión que tiene en cuenta todos los elementos requeridos en la directriz.</p>	<p>B</p>

Criterio 3.- Gestión de los títulos.

El centro promueve el aprendizaje centrado en el estudiante y la mejora continua de sus títulos.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>3.1.- El centro debe implementar procedimientos que regulen los procesos de admisión, matriculación y reconocimiento de la formación y experiencia previa, coherentes con los perfiles de ingreso y las titulaciones impartidas.</p>	<p>El Sistema de Calidad cuenta con los siguientes procedimientos para dar respuesta a esta directriz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes • PA-008 Gestión de expedientes y tramitación de títulos • PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes <p>Los perfiles de ingreso son definidos por la dirección de cada titulación, mientras que el proceso de ingreso de los estudiantes se realiza para todos los títulos de la universidad a través del Departamento de Admisiones.</p>	<p>Se han revisado los registros relacionados con el proceso de admisión, matriculación y reconocimiento de formación y experiencia. La información sobre los perfiles de ingreso y egreso está publicada en la página web, y se corresponde con lo incluido en las memorias de verificación de los títulos.</p> <p>El proceso de admisión y matriculación se gestiona a través de la herramienta "MyUCJC Admisiones", que permite al estudiantado consultar el estado de sus solicitudes. Es conducido por el Departamento de Admisiones y las personas responsables de los títulos participan en la fase de selección mediante la realización de entrevistas personales con los y las candidatas. Se mantienen registros del cumplimiento (SI/NO) de los diferentes criterios de admisión para cada estudiante.</p> <p>De igual forma se han revisado registros sobre el reconocimiento de formación previa del estudiantado.</p>	<p>B</p>

Criterio 3.- Gestión de los títulos.			Valoración A, B, C, D
<i>El centro promueve el aprendizaje centrado en el estudiante y la mejora continua de sus títulos.</i>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>3.2.- El centro debe disponer de sistemas adecuados de información, apoyo y orientación a los alumnos, desde el proceso de admisión, hasta la finalización de los estudios y la graduación de los estudiantes.</p>	<p>El Sistema de Calidad del centro cuenta con los siguientes procedimientos para dar cumplimiento a la directriz:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC-006 Orientación a estudiantes • PC-011 Orientación profesional <p>Estos procedimientos recogen distintas actividades de orientación al alumnado a lo largo de toda su vida académica.</p>	<p>La universidad realiza jornadas de bienvenida de manera centralizada, cuenta con un servicio de orientación universitaria (DOU), un programa de Mentoring y un servicio de atención a la diversidad (SAD). Además de dichos servicios, se facilita información de forma estructurada sobre todos los demás servicios que se ponen a disposición del estudiantado a través de la página web https://www.ucjc.edu/alumnos/ Además se facilita la información de forma complementaria a través del aplicativo de servicios 360.</p> <p>Durante las entrevistas al colectivo de estudiantes se puso de manifiesto su conocimiento de los diferentes servicios puestos a su disposición a través de la página web, el aplicativo 360 y otras herramientas puestas a su disposición. Además, se puso de manifiesto el compromiso de todo el profesorado y del personal de apoyo y servicio para facilitar información, apoyo y orientación, más allá sus tareas formales.</p>	A

Criterio 3.- Gestión de los títulos.

El centro promueve el aprendizaje centrado en el estudiante y la mejora continua de sus títulos.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz

Análisis procedimiento SIGC

Análisis evidencias disponibles

**Valoración
A, B, C, D**

3.3.- El diseño de los títulos debe considerar con especial atención las metodologías docentes y los sistemas de evaluación.

El sistema de Calidad cuenta con el procedimiento "PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas", que describe la metodología para diseñar y revisar las guías docentes que recogen las metodologías docentes que se siguen en cada materia y los métodos de evaluación de los resultados de aprendizaje.

En las Guías docentes de las titulaciones oficiales de la Facultad se especifican tanto las metodologías docentes como los sistemas de evaluación. Durante la evaluación se han revisado algunas de las guías docentes utilizadas en los títulos impartidos en el centro, encontrándose que contienen toda la información necesaria.

B

3.4.- Las metodologías docentes deben:

- Ser adecuadas a las materias impartidas.
- Orientarse a la adquisición de los resultados de aprendizaje perseguidos.
- Fomentar la autonomía y la participación de los alumnos en el proceso de aprendizaje

El sistema de Calidad cuenta con el procedimiento "PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas", que describe la metodología para diseñar y revisar las guías docentes que recogen las metodologías docentes que se siguen en cada materia.

Las guías docentes son publicadas en la página web de la universidad y también a través de la herramienta Blackboard, utilizada específicamente por el estudiantado en el desarrollo de su aprendizaje.

Salvo excepciones puntuales, todas las guías docentes están publicadas.

Las guías contienen toda la información necesaria orientada a la consecución de los resultados de aprendizaje.

Si bien se ha constatado la renovación de la vigencia de las guías docentes, durante la evaluación y la visita no se han encontrado evidencias de que dicha revisión genere mejoras o actualizaciones de las metodologías docentes o de evaluación.

B

Criterio 3.- Gestión de los títulos.

El centro promueve el aprendizaje centrado en el estudiante y la mejora continua de sus títulos.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
3.5.- Los sistemas de evaluación deben: <ul style="list-style-type: none"> • Ser públicos y conocidos con antelación suficiente. • Ser adecuadas a los contenidos impartidos. • Válidos para certificar la adquisición de los resultados de aprendizaje perseguidos. 	El sistema de Calidad cuenta con el procedimiento "PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas", que describe la metodología para diseñar y revisar las guías docentes que recogen las metodologías de evaluación de cada una de las materias impartidas.	En las Guías docentes de las titulaciones oficiales de la Facultad se especifican tanto las metodologías docentes como los sistemas de evaluación, y de forma general se consideran adecuadas para la evaluación de los resultados de aprendizaje comprometidos en cada materia.	<p>B</p>

Criterio 3.- Gestión de los títulos.

El centro promueve el aprendizaje centrado en el estudiante y la mejora continua de sus títulos.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz

Análisis procedimiento SIGC

Análisis evidencias disponibles

**Valoración
A, B, C, D**

3.6.- Por su singularidad en el proceso educativo, el centro debe disponer, en particular, de mecanismos específicos para asegurar la calidad de los Trabajos de Fin de Grado o de Máster, y en su caso, de las prácticas externas y las acciones de movilidad de los estudiantes.

El Sistema de calidad de la universidad cuenta con los procedimientos:

- PC-007 Evaluación del aprendizaje
- PC-009 Movilidad de los estudiantes
- PC-010 Prácticas externas

que responden a los requisitos de la directriz.

La universidad cuenta con normativa específica para la evaluación de los TFG y los TFM que se encuentra publicada en la página web <https://www.ucjc.edu/la-universidad/normativa/>.

La universidad cuenta con la aplicación METANET para la gestión de los trabajos de fin de grado y fin de máster que permite al estudiantado conocer las rúbricas de evaluación y a los profesores hacer uso de ellas.

Además, la universidad tiene implementada una herramienta específica para la gestión integral de las prácticas externas, PRANET, integrando a todos los elementos participantes: universidad, centro externo, estudiantado, tutores y tutoras en el centro externo y tutores y tutoras en la universidad. Tanto estudiantes como empleadores y empleadoras han mostrado su satisfacción con el funcionamiento de la herramienta y consideran que facilita la realización de sus funciones.

En relación a la movilidad internacional, desde relaciones internacionales se trabaja para gestionar la demanda, establecer los convenios con las entidades de acogida o procedencia y dar soporte al estudiantado y al profesorado. Si bien se ha establecido como objetivo incrementar en los próximos años los indicadores, la crisis sanitaria del último año ha dificultado las acciones de movilidad.

A

Criterio 4.- Gestión del personal docente			Valoración A, B, C, D
<i>El centro desarrolla mecanismos que aseguran que el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, así como la evaluación periódica y sistemática de su actividad docente, se realiza con las debidas garantías permitiéndoles cumplir con sus funciones, respetando siempre su libertad e integridad académica.</i>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
4.1.- El centro debe implementar procesos de revisión de los programas ofertados que permitan identificar las necesidades de personal docente, tanto en volumen de carga de trabajo como en perfiles necesarios.	El Sistema de calidad de la universidad cuenta con el procedimiento "PA-005 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia", que describe cómo se gestiona la dotación de personal docente. Es el director de cada titulación quien propone la ordenación docente de la titulación.	Se han revisado los perfiles del profesorado asignado a los títulos impartidos en la Facultad. Se ha constatado la existencia de registros de solicitud de incorporación de nuevo personal y el establecimiento de objetivos en materia de formación y cualificación de profesorado, como por ejemplo mejora de datos de acreditación.	B
4.2.- Se debe dotar a los programas ofertados de profesorado capacitado, competente y cualificado, haciendo uso de los mecanismos establecidos en la institución.	El Sistema de calidad de la universidad cuenta con el procedimiento "PA-005 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia", que describe cómo se gestiona la dotación de personal docente.	Se han revisado los perfiles del personal docente contratado y, de forma general, se ha encontrado que es adecuado para las funciones a desempeñar. El estudiantado ha mostrado su satisfacción con el profesorado, su cualificación y actividad docente.	B
4.3.- El centro debe tener implantado un proceso para asegurar la formación y actualización del profesorado en aquellas materias que sean pertinentes, en particular las relativas a metodologías de enseñanza y uso de tecnologías específicas para la docencia.	El Sistema de Calidad cuenta con el procedimiento "PA-005 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia", que establece que los responsables de los Centros y los responsables de los diferentes departamentos y Vicerrectorados identifican la necesidad de personal para el desarrollo de sus funciones/enseñanza.	Durante la evaluación se han revisado las actividades realizadas para formar y actualizar el profesorado en materias pertinentes. Se han revisado informes sobre encuestas realizadas a personal docente y de apoyo, que incluye cuestiones sobre la formación, el plan de capacitación lingüística o el plan de formación en competencias digitales, entre otros.	B

<p>Criterio 4.- Gestión del personal docente</p> <p><i>El centro desarrolla mecanismos que aseguran que el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, así como la evaluación periódica y sistemática de su actividad docente, se realiza con las debidas garantías permitiéndoles cumplir con sus funciones, respetando siempre su libertad e integridad académica.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>4.4.- El centro debe realizar una evaluación periódica del desempeño de su personal docente, utilizando para ello la información del sistema de gestión y mejora de calidad (ver "Política de aseguramiento de calidad y organización de la mejora continua").</p>	<p>La universidad tiene diseñado y en proceso de implantación un programa de evaluación del desempeño docente, alineado con el programa DOCENTIA, si bien dicho modelo no se encuentra contemplado o referenciado en el Sistema de Calidad.</p>	<p>Se han revisado las evidencias de la aplicación del modelo de evaluación del desempeño del personal docente, de marzo de 2021, implantado en la universidad. Este modelo no está certificado, si bien la universidad ha contactado con la Fundación para el Conocimiento madri+d para iniciar el proceso mediante la certificación del diseño en los próximos meses, tras adecuarlo a la nueva documentación del programa DOCENTIA aprobada este año.</p> <p>Respecto a la aplicación actual del modelo, se han revisado modelos de encuesta y captación de información dirigidos al estudiantado, responsables académicos y el propio profesorado. Se han realizado informes de los profesores participantes, y en la Comisión DOCENTIA, del 10 de septiembre de 2021, se han analizado los resultados y se han recogido propuestas de mejora, tanto de cara a la evolución del modelo de gestión del personal docente como de mejora de la formación impartida.</p> <p>Sin embargo, no se han encontrado evidencias de que el Consejo de Facultad analice los datos del programa de evaluación de la actividad docente para realizar la ordenación docente anual, tal y como se establece en el PA-005.</p>	<p>B</p>

<p>Criterio 5.- Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo <i>El centro se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>5.1.- El centro debe disponer de los recursos materiales y servicios de apoyo necesarios para un correcto desarrollo del aprendizaje de los estudiantes. Los estudiantes deben disponer de la información sobre estos servicios y acceso a los mismos.</p>	<p>El Sistema de calidad de la universidad cuenta con los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PA-006 Gestión de los recursos materiales • PA-007 Gestión de la prestación de los servicios <p>Los procedimientos detallan como se gestionan los procesos de dotación de recursos y servicios de apoyo a la investigación.</p> <p>La información sobre los servicios puestos a disposición de los estudiantes está disponible a través de la página web.</p>	<p>Se ha revisado la información disponible en la página web de la universidad. Existe una sección específica que describe todos los servicios de apoyo al aprendizaje y recursos puestos a disposición del estudiantado, desde el comienzo de su aprendizaje hasta su etapa de alumni. https://www.ucjc.edu/alumnos/servicios-para-alumnos/</p> <p>La información está bien estructurada, es completa y de fácil acceso. Además existe una sección específica, https://www.ucjc.edu/alumnos/, que detalla otros servicios y recursos complementarios relacionados con la vida universitaria y la generación de una identidad institucional</p>	<p>A</p>

<p>Criterio 5.- Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p> <p><i>El centro se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>5.2.- El centro debe implementar procesos que permitan identificar las necesidades de recursos materiales, servicios de apoyo y personal de administración y servicios, que permitan el correcto desarrollo de los títulos ofertados.</p>	<p>El Sistema de calidad de la universidad cuenta con los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PA-006 Gestión de los recursos materiales • PA-007 Gestión de la prestación de los servicios <p>que detallan como se gestionan los procesos de dotación de recursos y servicios de apoyo a la investigación.</p>	<p>Las y los directores de cada titulación son las personas responsables de, en comunicación con el profesorado, identificar los recursos requeridos para impartir la formación, y las necesidades de nuevas adquisiciones y contrataciones.</p> <p>Por otro lado, en las encuestas de satisfacción anuales dirigidas a los distintos grupos se recopila información sobre el funcionamiento de dichos servicios.</p> <p>Esta información es trasladada al Consejo de Facultad o la Junta de Facultad que analiza el conjunto de necesidades del centro y traslada las propuestas en función de su naturaleza y alcance al servicio correspondiente para su aprobación y ejecución de la contratación.</p>	<p>B</p>

<p>Criterio 5.- Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo <i>El centro se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>5.3.- El centro debe tener implementados procesos para la dotación de los recursos, servicios de apoyo y personal de administración y servicios cuando se hayan identificado necesidades. En caso de que los procesos de contratación no dependan directamente del centro deben implementar los procesos de solicitud a los órganos de orden superior correspondientes.</p>	<p>Tal y como se ha indicado en los apartados anteriores, el Sistema de Calidad de la universidad cuenta con los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PA-006 Gestión de los recursos materiales • PA-007 Gestión de la prestación de los servicios <p>que detallan como se gestionan los procesos de dotación de recursos y servicios de apoyo a la investigación.</p>	<p>Tal y como se ha indicado en el apartado anterior la universidad tiene implantados un procedimiento común a todos los centros para identificar necesidades y proceder a la compra o contratación de nuevos recursos. La necesidad de compra identificada es canalizada a través del Consejo de Facultad o la Junta de Facultad al órgano de contratación competente para su ejecución.</p> <p>Durante la evaluación se han revisado los registros relacionados con aplicación de los procesos de identificación y dotación de recursos materiales y servicios de apoyo, como por ejemplo para la dotación de herramientas para la creación de contenido de formación a distancia de acuerdo al modelo SCORM.</p>	<p>B</p>

<p>Criterio 5.- Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo <i>El centro se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>5.4.- Dentro de los procesos de gestión de la mejora del centro se debe contemplar los recursos de aprendizaje y los servicios de apoyo, evaluando el desempeño de los mismos y estableciendo las acciones de mejora que fuesen pertinentes.</p>	<p>Los procedimientos del Sistema de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • PA-006 Gestión de los recursos materiales • PA-007 Gestión de la prestación de los servicios <p>detallan como se evalúa el desempeño y se gestiona la mejora de los recursos de aprendizaje y los servicios de apoyo.</p>	<p>Durante la evaluación documental y la visita de evaluación se han revisado las evidencias disponibles sobre los procesos de mejora relacionados con los recursos de aprendizaje y los servicios de apoyo.</p> <p>La evaluación del desempeño de los procesos se realiza principalmente en base a los resultados de encuestas a la comunidad universitaria. Se han revisado las encuestas realizadas en el curso 2020/2021 a profesorado, personal de apoyo y servicios y estudiantado, en las que se pregunta por aspectos relacionados con los recursos disponibles. Se han generado informes resumen con los resultados de dichas encuestas. La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad ha establecido las acciones de mejora y los mecanismos de seguimiento a aplicar.</p>	<p>B</p>

Criterio 6.- Resultados			Valoración A, B, C, D
<i>El centro recopila, analiza y usa la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.</i>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>6.1.- El centro debe tener implementados procesos que consideren, al menos, la recopilación sistemática de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre resultados académicos. • Resultados de inserción laboral. • Satisfacción de los grupos de interés. • Quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora. 	<p>El sistema de garantía de calidad de la universidad SGC cuenta con los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC-008 Resultados académicos y tasas • PC-012 Inserción laboral • PA-004 Gestión incidencias <p>que dan respuesta a los requisitos de esta directriz de recopilación de información.</p>	<p>En la evaluación de la documentación y registros del sistema se ha comprobado que la universidad recopila información e indicadores de los principales elementos requeridos en esta guía para los títulos que se imparten en la Facultad de Comunicación y Humanidades.</p> <p>La información está publicada y disponible, para cada título, a través de la sección de la página web https://calidad.ucjc.edu/la-titulacion-en-cifras/</p> <p>De igual forma se recopilan datos sobre aspectos de funcionamiento de las facultades y la universidad en su conjunto que también están publicados en el portal de transparencia de la universidad www.ucjc.edu/portal-de-transparencia/.</p>	B
<p>6.2.- La información debe estar disponible a todos los niveles necesarios de gestión, según corresponda, desde la coordinación de la actividad docente, hasta la dirección y gerencia del centro.</p>	<p>Los procedimientos que regulan el funcionamiento del Sistema de Calidad tanto a nivel académico, como a nivel de gestión de recursos, detallan cuales son los órganos responsables de la gestión de los títulos, de la Facultad y de los aspectos comunes de la universidad y cuál es el tipo de información que deben de tener disponible para la toma de las decisiones.</p>	<p>Tal y como se ha indicado se realiza una tarea de recopilación de información y de generación de informes sobre la misma que se traslada a los diferentes niveles de toma de decisión de la Facultad, desde la dirección de las titulaciones, el Consejo de Facultad o la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad.</p>	B

Criterio 6.- Resultados <i>El centro recopila, analiza y usa la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.</i>			Valoración A, B, C, D
			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>6.3.- El centro debe tener implementados procesos para realizar un análisis crítico de los resultados obtenidos, dar publicidad a los mismos y utilizar la información en los procesos de mejora.</p>	<p>El Sistema de Calidad cuenta con procedimientos a seguir para realizar un análisis de los resultados, publicarlos y utilizarlos en procesos de mejora.</p>	<p>Durante la evaluación se han analizado actas y los registros asociados de órganos de gestión, tanto de títulos, como de centro, como de aspectos comunes de la universidad.</p> <p>La estructura de las actas que recoge el análisis, la toma de decisiones y el seguimiento de las acciones planteadas anteriormente sigue un formato estandarizado.</p> <p>Anualmente se elabora un informe de gestión anual, del que se deriva un plan de actuación que afronta asuntos relevantes para toda la universidad.</p>	<p>B</p>

Criterio 7.- Información pública y transparencia. <i>El centro publica información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas.</i>			Valoración A, B, C, D
			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
7.1.- El centro debe tener implementados procedimientos para publicar información clara, precisa y completa sobre sus programas formativos y otras actividades relevantes. Estos procedimientos deben incluir la revisión y actualización de la información por parte de los responsables establecidos por el centro.	El sistema de garantía de calidad de la universidad SGC cuenta con el procedimiento "PC-013 Información pública" que indica cuales son los pasos para recopilar y publicar información.	<p>Durante la revisión de la documentación y las entrevistas con los grupos de interés se ha revisado el proceso de publicación de información, principalmente en la página web y las diferentes plataformas de comunicación implementada, como Blackboard, o la plataforma 360 de información al estudiantado, o el uso de redes sociales. La publicación de la información la realiza el departamento de comunicación y marketing, previo envío de la documentación elaborada por los órganos responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La información sobre los programas es comunicada por las personas responsables de cada titulación. -La información sobre el funcionamiento de títulos, tasas, resultados y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad es proporcionada por el Vicerrectorado de Calidad y Evaluación. 	B
7.2.- Los procedimientos implementados por el centro deben tener en cuenta a los diferentes grupos de interés, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes potenciales. • Estudiantes matriculados. • Estudiantes graduados. • Personal docente. • Personal de apoyo y servicios. • Empleadores. • Sociedad en general. 	El procedimiento "PC-013 Información pública" indica cuales son los pasos para recopilar y publicar información y el tipo de información a publicar.	<p>Durante la revisión de la documentación y las entrevistas con los grupos de interés se ha revisado la información publicada, principalmente a través de la página web de la universidad y las diferentes subsecciones.</p> <p>Durante las entrevistas se ha constatado la satisfacción de las personas representantes de los grupos de interés con la calidad de la información recibida y la agilidad de los diferentes canales de comunicación.</p>	A

Criterio 7.- Información pública y transparencia.

El centro publica información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas.

Valoración
A, B, C, D

B

Directriz

Análisis procedimiento SIGC

Análisis evidencias disponibles

Valoración
A, B, C, D

7.3.- La información debe ser publicada, al menos, en la página web del centro, y debe incluir, según corresponda:

- Información sobre el centro:
 - Organización.
 - Política.
 - Estrategia.
 - Sistema Interno de Garantía de la Calidad implementado.
- Información sobre los programas ofertados:
 - Denominación de los títulos.
 - Vías de acceso y perfil de ingreso.
 - Criterios de reconocimiento de créditos.
 - Estructura del plan de estudios.
 - Guías docentes de las asignaturas.
 - Requisitos de idiomas.
 - Oferta de movilidad.
 - Número de plazas ofertadas.
 - Modalidad de impartición.
 - Cualificaciones e información sobre desempeño profesional.
 - Calendario lectivo (horarios de clase y fechas de evaluación).
- Información sobre los servicios de gestión del centro.
- Información sobre servicios de orientación a los alumnos.
- Información sobre servicios complementarios ofertados.
- Acceso al buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Información sobre resultados:
 - Información sobre resultados académicos.
 - Resultados de inserción laboral.
 - Satisfacción de los grupos de interés.
 - Quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora.

El procedimiento "PC-013 Información pública" indica cuales son los pasos para recopilar y publicar información y el tipo de información a publicar en la página web del centro. Dicha información se ajusta a los requisitos de este criterio.

La universidad dispone de una página web que contiene todos los elementos requeridos por el criterio, de una forma estructurada y de fácil navegación. Existen subsecciones que detallan la información sobre la universidad y subsecciones específicas para recoger la información específica de cada uno de los títulos. Además se facilita al estudiantado información sobre los diferentes servicios de gestión, orientación y servicios complementarios. La información sobre resultados está publicada en el portal de Transparencia, <https://www.ucjc.edu/portal-de-transparencia>, y la sección de calidad e información académica de la universidad, <https://calidad.ucjc.edu>. La información disponible está fuertemente enfocada a los títulos y a los servicios que se prestan a la universidad en su conjunto, teniendo una menor relevancia la información sobre aspectos de gestión y servicios que se pudieran canalizar desde la Facultad.

B

<p>Criterio 7.- Información pública y transparencia. <i>El centro publica información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas.</i></p>			<p>Valoración A, B, C, D</p>
			<p>B</p>
<p>Directriz</p>	<p>Análisis procedimiento SIGC</p>	<p>Análisis evidencias disponibles</p>	<p>Valoración A, B, C, D</p>
<p>7.4.- El centro debe implementar mecanismos que garanticen la rendición de cuentas de manera planificada, específica y bidireccional a los diferentes grupos de interés que participan en cada procedimiento del SIGC. Esta rendición de cuentas debe incluir la información y datos relevantes de los resultados alcanzados y recoger la opinión y propuestas de mejora de los grupos de interés.</p>	<p>La universidad ha establecido como principal mecanismo de rendición de cuentas el portal de transparencia situado en su página web.</p>	<p>La universidad centra sus procesos de rendición de cuentas en la información publicada a través de su portal de Transparencia, https://www.ucjc.edu/portal-de-transparencia, y la sección de calidad e información académica de la universidad, https://calidad.ucjc.edu. Además, se dispone de una sección propia de la Facultad, https://www.ucjc.edu/universidad/facultades-y-escuelas/facultad-de-comunicacion-y-humanidades, que facilita información específica sobre el centro. Sin embargo, esta información hace referencia principalmente a servicios comunes de la universidad o información específica sobre los títulos, sin que sea fácil identificar información sobre la actividad gestionada a nivel centro. Se ha confirmado el correcto funcionamiento del buzón de sugerencias para recoger las opiniones y sugerencias sobre el funcionamiento de la universidad. Es de resaltar que, entre los objetivos de mejora de los últimos años de la universidad, ha figurado la mejora en el ranking elaborado por la Fundación Compromiso y Transparencia, pasando de una clasificación de "Opaca" a una clasificación "Translúcida". Las y los representantes de los grupos de interés han mostrado su satisfacción con la comunicación por parte de la universidad y la retroalimentación que reciben sobre su desempeño o el funcionamiento de las actividades en las que participan. Si bien el estudiantado manifiesta que en ocasiones no sabe cuáles son las mejoras en marcha y los motivos de su implementación. <i>[27 de septiembre de 2023] La universidad ha establecido acciones de mejora para incrementar la participación de estudiantes y del PAS en el despliegue del sistema de calidad, ha aportado evidencia de su implementación y se ha contrastado en las entrevistas con los representantes de los grupos de interés. Se han mejorado los mecanismos de comunicación bidireccional mediante diversos canales.</i></p>	<p>B</p>

Criterio 8.- Organización de la mejora continua			Valoración A, B, C, D
<i>El centro recopila, analiza y usa la información relevante para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la gestión y mejora de las titulaciones, como aspectos no académicos pero vinculados a la actividad del centro.</i>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
8.1.- El centro debe implementar procedimientos para la mejora de los programas formativos, la gestión del personal docente, los recursos materiales y los servicios de apoyo.	<p>El Sistema de Calidad implementado en la universidad, y aplicado en el centro, cuenta con el Procedimiento "PM-001 Medición, análisis y mejora", orientado a utilizar el análisis de datos y resultados para la mejora y la toma de decisiones</p> <p>Los procesos de mejora se articulan a través de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad, el Consejo de Facultad y la Junta de Facultad, canalizando la información originada en el profesorado, estudiantado y personal de apoyo y servicios.</p>	Se han revisado las actas de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad y del Consejo de la Facultad, del curso 2020/2021 en las que se tratan aspectos de mejora de los programas formativos y su eventual adaptación y modificación, de la evaluación del desempeño del personal docente y de la dotación de recursos materiales y servicios de apoyo.	B

Criterio 8.- Organización de la mejora continua			Valoración A, B, C, D
<p><i>El centro recopila, analiza y usa la información relevante para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la gestión y mejora de las titulaciones, como aspectos no académicos pero vinculados a la actividad del centro.</i></p>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>8.2.- El centro debe utilizar de forma sistemática la información obtenida de la recopilación y análisis de los resultados, como elemento de referencia para la toma de decisiones.</p>	<p>El Sistema de Calidad implantado recopila de forma sistemática información sobre resultados e indicadores, tal y como se ha detallado en el criterio 6 de este informe, mediante la aplicación de los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC-008 Resultados académicos y tasas • PC-012 Inserción laboral • PA-004 Gestión incidencias (SQRF) <p>Dicha información es facilitada a los órganos para la correspondiente toma de decisiones y la elaboración de los planes de actuación.</p>	<p>Durante la evaluación se han encontrado múltiples evidencias sobre la recopilación de información e indicadores del Sistema de Calidad. También se han revisado las actas en las que se ha realizado el análisis de la información disponible y la toma de decisiones, y se han revisado los planes de actuación derivados para implantar mejoras en la universidad, en la Facultad y en las titulaciones.</p> <p>Sin embargo, el análisis detallado de las actas de los diferentes órganos en varias ocasiones no permite trazar claramente los elementos de información revisados, cuál es el análisis de los mismos y la conexión con las actuaciones.</p> <p><i>[27 de septiembre de 2023] La universidad ha revisado y actualizado los procesos y otros documentos del sistema. También se han actualizado los registros generados. Se ha aportado evidencia de la modificación y actualización de la documentación y de la mejora de la trazabilidad de los procesos.</i></p>	B

Criterio 8.- Organización de la mejora continua

El centro recopila, analiza y usa la información relevante para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la gestión y mejora de las titulaciones, como aspectos no académicos pero vinculados a la actividad del centro.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>8.3.- El centro debe asegurar que, de forma sistemática, la información relevante es analizada y tomada como referencia para establecer las acciones de mejora pertinentes sobre los programas formativos.</p>	<p>El Sistema de Calidad implantado recopila de forma sistemática información sobre resultados e indicadores, tal y como se ha detallado en los criterios 2 y 3 de este informe, mediante la aplicación de los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas • PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones <p>La información es facilitada a los órganos para la toma de decisiones y mejora de los programas formativos.</p>	<p>Se han revisado los registros de diversas acciones encaminadas a conseguir una mejora de los programas formativos impartidos en la Facultad, desde la Comisión de Garantía de Calidad de la universidad, el Consejo de Facultad y la Dirección de las Titulaciones.</p> <p>Tal y como se ha mencionado en el apartado 3.4 de este informe, no se ha constatado una actualización de metodologías docentes en las guías docentes.</p>	<p>B</p>

Criterio 8.- Organización de la mejora continua			Valoración A, B, C, D
<i>El centro recopila, analiza y usa la información relevante para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la gestión y mejora de las titulaciones, como aspectos no académicos pero vinculados a la actividad del centro.</i>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
8.4.- El centro debe implementar los mecanismos necesarios para impulsar la mejora continua en la gestión de personal docente.	La universidad está implantando un modelo de evaluación del desempeño del personal docente, basado en el modelo DOCENTIA, y que está siendo revisado de acuerdo a la nueva documentación del programa aprobada en 2021.	Si bien el modelo de evaluación del desempeño del personal docente desarrollado por la Universidad Camilo José Cela no ha iniciado el proceso de certificación externa, ya se está aplicando al profesorado, si bien dicho modelo no se encuentra referenciado en el Sistema de Calidad. Se han revisado los registros de aplicación del modelo, incluyendo la valoración por parte del estudiantado, por las y los responsables académicos y por el propio profesorado evaluado. La universidad ha vinculado a este programa de evaluación el programa de formación del personal docente, mediante el cual ofrece diversos cursos, incluyendo actualizaciones metodológicas.	B

Criterio 8.- Organización de la mejora continua			Valoración A, B, C, D
<i>El centro recopila, analiza y usa la información relevante para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la gestión y mejora de las titulaciones, como aspectos no académicos pero vinculados a la actividad del centro.</i>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>8.5.- El centro debe implementar los mecanismos necesarios para impulsar la mejora continua en la gestión de los recursos y de los servicios de apoyo.</p>	<p>El Sistema de Calidad implantado cuenta con los procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • PA-006 Gestión de los recursos materiales • PA-007 Gestión de la prestación de los servicios <p>La información obtenida sobre el desempeño de los recursos materiales y servicios de apoyo es trasladada a los órganos de decisión para la mejora de los mismos.</p>	<p>Durante la evaluación se ha constatado el funcionamiento de los procesos de dotación de recursos materiales y servicios de apoyo a la formación, si bien no se han encontrado registros de análisis del desempeño. En particular, en el último año se han identificado ágilmente las necesidades de refuerzo de servicios tecnológicos y de adaptación de las instalaciones para hacer frente a la crisis sanitaria provocada por el COVID 19. Tanto el profesorado, como el estudiantado como el personal de apoyo y servicios han mostrado su satisfacción con las herramientas puestas a su disposición, su adecuación y su mejora.</p>	B

FORTALEZAS DEL SISTEMA

Detalle de las fortalezas del sistema identificadas durante la evaluación

1. El compromiso institucional de la universidad con el Sistema de Calidad y la involucración del personal de la universidad en su desarrollo y actualización.
2. La satisfacción de las personas entrevistadas en la visita con los cambios realizados y el funcionamiento de la universidad en los últimos años.
3. El trabajo realizado para alinear el Sistema de Calidad con el Plan Estratégico de la Universidad.
4. El impulso dado desde la universidad a la transformación digital mediante la implementación de herramientas diversas: RESPONDUS, portal de servicios 360, Encuestas QNET, PRANET.
5. La herramienta de gestión PRANET, que integra todas las etapas e intervinientes en el proceso de gestión de prácticas externas.
6. La elevada satisfacción del estudiantado con su relación con el profesorado, por su interlocución y disponibilidad para atender sugerencias y comentarios.
7. La satisfacción de las y los representantes de las partes interesadas, en particular de estudiantado, personas egresadas y personas empleadoras con las competencias adquiridas en su formación.

DEBILIDADES DEL SISTEMA

Detalle de las debilidades del sistema identificadas durante la evaluación

1. En algunos casos no se aprecia una relación entre algunos de los registros recogidos en el documento F001-PA001 y el desarrollo de cada proceso/procedimiento. Lo mismo ocurre con algunos de los indicadores establecidos. Es complicado verificar la trazabilidad de algunos procedimientos al no indicarse las actas concretas de órganos de gestión que evidencian que el Centro lleva a cabo el proceso según lo establecido en los mismos.
2. La política de calidad no ha sido revisada por algunos de los principales grupos de interés, como el personal de apoyo y servicios y el estudiantado.
3. El estudiantado no está representado en los órganos de decisión del Sistema de Calidad y muestra cierto desconocimiento del funcionamiento de dichos órganos.
4. El procedimiento de gestión del diseño/aprobación/modificación/extinción de títulos no permite identificar cuáles son los órganos con autoridad/capacidad de decisión (junta de centro, consejo rector) responsables de cada tarea y dificulta la trazabilidad de los registros relacionados.
5. El proceso de revisión de guías docentes no se concreta en actualizaciones o mejoras de las metodologías docentes o de evaluación.
6. Existen algunos procedimientos relacionados con el personal docente que se están aplicando pero no están recogidos en el Sistema de Calidad, como por ejemplo los asociados a la evaluación del desempeño del personal docente de acuerdo al modelo DOCENTIA aplicado en la universidad.
7. Si bien se realizan encuestas a diferentes grupos de interés sobre el desempeño de los servicios de apoyo, y en ocasiones se realizan acciones alineadas de mejora sobre los mismos, no se ha encontrado un análisis o una evaluación del desempeño basada en esos datos.
8. Si bien se publica información sobre rendición de cuentas, esta no es totalmente efectiva, ya que se ha identificado desconocimiento por parte de algunos grupos de interés sobre los resultados de la aplicación del Sistema de Calidad. Por ejemplo el estudiantado percibe que se acometen mejoras, pero no saben cuáles se implementan y los motivos.
9. Si bien se ha encontrado evidencias de informes de gestión, planes de actuación y planes de mejoras anuales para cada titulación y actas del Consejo de Facultad analizando algunos aspectos de las titulaciones no se encuentra registro formal de la aprobación del informe de gestión y no se puede identificar el origen o el análisis que justifica las mejoras propuestas.
10. No se ha encontrado evidencia de que se hayan aplicado desde el centro los mecanismos previstos para impulsar la mejora continua en la gestión de personal docente en su ámbito de actuación. Por ejemplo, no se ha encontrado evidencia del análisis de datos del programa de evaluación de la actividad docente por parte del Consejo de Facultad para realizar la ordenación docente anual, tal y como se establece en el PA-005.

OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SISTEMA

Detalle de los aspectos que SIN COMPROMETER de forma sustantiva el cumplimiento de los criterios y directrices del modelo SISCAL madri+d, pueden ser objeto mejora en cuanto a eficiencia o eficacia del sistema.

1. Se puede mejorar la efectividad del sistema interno de garantía de calidad, considerando como parte del mismo algunas actividades programadas, documentadas y ejecutadas en la universidad, tales como la evaluación del desempeño del personal docente de acuerdo al modelo DOCENTIA.
2. Se puede mejorar el proceso de revisión de guías docentes, trasladando a las mismas las mejoras metodológicas que se desarrollan en la universidad, tanto la docencia como para la evaluación.
3. Se puede mejorar en el proceso de toma de decisiones de mejora, relacionando más claramente los datos, el análisis que se realiza de los mismos y las decisiones de mejora que se implementan.
4. Si bien se ha constatado el compromiso del centro y de la universidad con la mejora continua, y se ha desarrollado una documentación completa alineada con SISCAL, se puede mejorar la efectividad del Sistema de Calidad adecuando los procedimientos documentados a las actividades que realmente se ejecuta.

NECESIDADES DE MEJORA DEL SISTEMA

Detalle de los aspectos que COMPROMETEN el cumplimiento suficiente de los criterios y directrices del modelo SISCAL madri+d, y que deben ser objeto mejora para poder asegurar una correcta implantación del sistema.

1. Es necesario mejorar la participación de los grupos de interés, como estudiantado y personal de apoyo y servicios, en la revisión de la política y el despliegue del Sistema de Calidad. Es singularmente importante que los principales órganos de mejora del Sistema de Calidad cuenten con la participación del estudiantado.
[27 de septiembre de 2023] La universidad ha establecido acciones de mejora para incrementar la participación de estudiantes y del PAS en el despliegue del sistema de calidad, ha aportado evidencia de su implementación y se ha contrastado en las entrevistas con los representantes de los grupos de interés.
2. Es necesario mejorar, para algunos procesos claves del Sistema de Calidad, la trazabilidad entre los órganos de actuación y los registros efectivamente generados por los mismos, con lo previsto en los procedimientos del Sistema de Calidad y los registros que se reseñan en el documento F001-PA001.
[27 de septiembre de 2023] La universidad ha revisado y actualizado los procesos y otros documentos del sistema. También se han actualizado los registros generados. Se ha aportado evidencia de la modificación y actualización de la documentación y de la mejora de la trazabilidad de los procesos.
3. Es necesario revisar la definición e implantación de los indicadores, que se recogen en el documento F001-PA001, para conseguir que sean realmente aplicables y útiles para el centro y estén alineados con los procedimientos del Sistema de Calidad.
[27 de septiembre de 2023] La universidad ha revisado y actualizado los objetivos del centro, estableciendo indicadores para cada objetivo, analizando la información obtenida para la toma de mejoras. Se ha comprobado el establecimiento de objetivos e indicadores y el análisis de la información en el informe de gestión anual.
4. Se deben mejorar el proceso de rendición de cuentas hacia todos los grupos de interés para conseguir la implicación efectiva de los mismos en el sistema.
[27 de septiembre de 2023] La universidad ha establecido acciones de mejora para incrementar la participación de estudiantes y del PAS en el despliegue del sistema de calidad, ha aportado evidencia de su implementación y se ha contrastado en las entrevistas con los representantes de los grupos de interés. Se han mejorado los mecanismos de comunicación bidireccional mediante diversos canales.

NO CUMPLIMIENTOS

Detalle de los aspectos implican el no cumplimiento de alguno de los criterios y directrices del modelo SISCAL madri+d, y que por lo tanto IMPIDEN garantizar una correcta implantación del sistema.

--

VALORACIÓN GLOBAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

El dictamen de la Comisión de Certificación de la Fundación, una vez analizado el Informe de Evaluación elaborado por Panel y teniendo en cuenta las alegaciones (si aplica) y el Plan de Mejora (si aplica) remitidos por el centro evaluado es:

DICTAMEN

FAVORABLE

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE CERTIFICACIÓN

Nombre: Federico Morán Abad

Fecha: 5 de octubre de 2023