

Informe de Certificación Definitivo

SISCAL madri+d

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD SAN PABLO-CEU**

FUNDACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO MADRI +D

Informe de Certificación Definitivo

SISCAL madri+d

Datos de la evaluación

Universidad:	Universidad San Pablo-CEU		
Centro a evaluar:	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales– RUCT 28044598		
Fechas/s de la visita:	30 de junio y 1 de julio de 2022		
Composición del panel evaluador.			
Presidente:	Cristina Guilarte Martín-Calero	Institución	Catedrática de Derecho Civil. Universidad de Valladolid
Secretario:	Juan Pedro Montañés Gómez	Institución	Director de Calidad. Universidad Pontificia Comillas. Fundación Madrimasd
Vocal:	Julio Pedro del Molino Cortés	Institución	Comunidad de Madrid – Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura – Auditor Interno de Fondos Europeos
Vocal:	Víctor Alba Rodríguez	Institución	Universidad Politécnica de Valencia

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.

Criterio 1.- Política de aseguramiento de calidad.

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.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<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>La Política de Calidad está establecida como documento independiente, y además está incluida en el capítulo 1 del Manual del SGIC; da soporte a la cultura de calidad de la institución. La Política se diseña, aprueba, revisa y actualiza según lo establecido en el proceso estratégico "P01 Política y objetivos de calidad". La Comisión Interna de Calidad (CIC) pone la Política en conocimiento de los diferentes grupos de interés y miembros de la comunidad universitaria, principalmente mediante la página web y el SharePoint de la Facultad.</p>	<p>Se revisan las siguientes evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Calidad (edición 2, 15/12/2021). • Manual del SGIC, capítulo 1. • Proceso estratégico "P01 Política y objetivos de calidad", ed. 01. • Página web • Acta CIC 13/12/2021. <p>El análisis de las evidencias demuestra la adecuación del establecimiento formal de la Política de Calidad.</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>La Política la revisa y aprueba el Consejo de Gobierno, a instancias de la Comisión SISCAL, y se indica en las actas de la CIC. En el proceso P01 se indica que se tienen en cuenta las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>No obstante, en la última revisión no se evidencia la aportación de los diferentes grupos de interés.</p>	<p>Se analizan las evidencias de cómo se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico “P01 Política y objetivos de calidad”, ed. 01. <p>No se evidencian las aportaciones de los diferentes grupos de interés. Falta una mayor participación de alumnos y de otros grupos de interés, como empleadores y egresados.</p> <p>La distribución de tareas que se ha realizado para desarrollar el informe de autoevaluación SISCAL, a través de la Comisión SISCAL, no debe considerarse como una forma de participación de los distintos grupos de interés.</p> <p>Hay estudios esporádicos de revisión de mejora con un Consejo Asesor de empleabilidad, reuniones de empresas, consejo de cada facultad, consejos internacionales, pero vinculados a la oferta formativa y no tanto en la operativa de calidad.</p>	<p>B</p>

Criterio 1.- Política de aseguramiento de calidad.

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.

**Valoración
A, B, C, D**

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>Se cita a los estudiantes como grupo de interés en el proceso "P03 Normativa y representación de los grupos de interés" y en el registro R03.1, Figuran dos representantes de los alumnos en la CIC.</p>	<p>Se incluye la participación de los estudiantes en el despliegue de la política y del sistema de calidad en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico "P01 Política y objetivos de calidad", ed. 01. • Proceso estratégico "P03 Normativa y representación de los grupos de interés", ed. 00. • R03.1 – Identificación de grupos de interés y sus expectativas, 24/06/2022. • Actas CIC y SubCIC. <p>En otros procesos del SGIC se describe la participación de los estudiantes, principalmente mediante la participación en comisiones y en encuestas y sugerencias, y aunque pueda considerarse válido, deberían buscarse otras fórmulas para que los estudiantes tuvieran una participación mayor en el despliegue de la política de calidad.</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>1.4.- El centro debe desplegar adecuadamente la política de calidad, estableciendo de objetivos, procedimientos de calidad y mecanismos de realimentación.</p>	<p>El despliegue de la política se realiza mediante la implementación del SGIC, de aplicación en todos los centros y títulos. El Manual del SGIC establece el mapa de procesos y el listado de procedimientos del SGIC, y el proceso "P01 Política y objetivos de calidad" establece el diseño, aprobación, revisión y actualización del SGIC.</p> <p>Las acciones de mejora parten del Plan Estratégico de la Universidad, que es el que fija los verdaderos objetivos de calidad, y que se despliega en Planes de Mejora de cada centro, analizados por la Comisión SISCAL y aprobados por la CIC. Se cuenta con mecanismos de realimentación al publicarse el Plan Estratégico en el Portal de Transparencia.</p> <p>El proceso "P04 Control de documentos y archivos" sistematiza el archivo, la seguridad y el control de los documentos del SGSI.</p>	<p>Se analiza el despliegue de la Política de calidad en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico "P01 Política y objetivos de calidad", ed. 01. • Proceso estratégico "P03 Normativa y representación de los grupos de interés", ed. 00. • Actas de la Comisión SISCAL. • Plan Estratégico de la Universidad. • Plan de Mejora de la Facultad • Acta CIC 30/03/2022. • Proceso estratégico "P04 Control de documentos y archivos", ed. 00. • Documentación del SGIC. <p>La Facultad despliega adecuadamente la política de calidad, estableciendo objetivos, procedimientos de calidad y mecanismos de realimentación.</p> <p>En las entrevistas con los responsables del Centro, se ha constatado una alineación del sistema de calidad con la estrategia y misión de la universidad y un fuerte compromiso de los líderes de la Facultad. Asimismo, en las entrevistas se pone de manifiesto la importancia del buen funcionamiento de SGIC para la mejora continua de las titulaciones.</p> <p>Partiendo del Plan Estratégico de la Universidad (PE), en el que se establecen objetivos en cada uno de los ejes definidos, anualmente, el Equipo Decanal traslada al Plan de Acciones de Mejora de la Facultad las iniciativas derivadas de dichos objetivos, incluyendo acciones concretas anuales que, a nivel de Centro, contribuyen a la consecución de los objetivos propuestos. Los responsables de Calidad y la Comisión Interna de Calidad de la Facultad hacen un seguimiento del Plan con el fin de poner en funcionamiento acciones preventivas o correctivas en el caso de detectarse desviaciones.</p> <p>El sistema de calidad está soportado por la herramienta SharePoint, portal en el que se ubican tanto la documentación del sistema de calidad como los registros generados en su operación.</p> <p>No obstante, se podría perfeccionar la expresión formal del despliegue de la política de calidad de la universidad y la definición de objetivos e indicadores a nivel Universidad, así como su grado de análisis.</p>	<p>B</p>

Criterio 1.- Política de aseguramiento de calidad.

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.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz

Análisis procedimiento SIGC

Análisis evidencias disponibles

**Valoración
A, B, C, D**

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.

Tanto la Política como los Planes de Mejora se revisan anualmente, por parte de la Comisión SISCAL y de la CIC, a partir de los resultados obtenidos en las acciones de mejora y en los indicadores del SIGC.

Se evidencia la revisión de la Política de Calidad y de los objetivos en los siguientes documentos y registros:

- Política de Calidad (edición 2, 15/12/2021).
- Proceso estratégico "P01 Política y objetivos de calidad", ed. 01.
- Actas de la Comisión SISCAL.
- Plan Estratégico de la Universidad.
- Plan de Mejora de la Facultad Acta CIC 30/03/2022.

B

<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>Se han desarrollado los siguientes procesos de educación superior en relación con la gestión de las titulaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso "P07 Diseño de la oferta formativa" describe el proceso mediante el cual la USP-CEU establece la sistemática a aplicar en el diseño y aprobación de nuevos programas formativos oficiales. • El proceso "P08 Revisión y mejora periódica de las enseñanzas" establece la sistemática aplicable a la revisión y control periódico de las titulaciones, así como el trámite para la modificación de los programas oficiales. • El proceso "P09 Renovación de la acreditación de titulaciones" que describe la renovación de la acreditación de los títulos oficiales. • El proceso "P10 Suspensión o extinción del título" describir el trámite de garantiza la extinción ordenada de las enseñanzas de un título. • El proceso "P31 Formación permanente" sistematiza la creación, la modificación, el seguimiento interno y la extinción de los Máster de Formación Permanente, definiendo la aplicación de los procesos anteriores en el caso de los másteres. 	<p>Se analiza y se evidencia el establecimiento de la oferta formativa de la Facultad en los documentos y registros de los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de educación superior "P07 Diseño de la oferta formativa", ed. 02. • Proceso de educación superior "P08 Revisión y mejora periódica de las enseñanzas", ed. 01. • Proceso de educación superior "P09 Renovación de la acreditación de titulaciones", ed. 01. • Proceso de educación superior "P10 Suspensión o extinción del título", ed. 01. • Proceso de educación superior "P31 Formación permanente", ed. 00. • Memorias de Verificación de los títulos. <p>En las evidencias analizadas se pueden encontrar las Memorias de Verificación de los títulos, los Informes de Seguimiento, y también carpetas con la documentación de los títulos extintos. En estos casos se aplican los procedimientos de diseño, verificación y extinción de titulaciones.</p>	<p>B</p>

Criterio 2.- Gestión de la oferta formativa.

El centro establece mecanismos para revisar de forma periódica su oferta de títulos, valorando la necesidad de su actualización o renovación.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<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 procesos citados incluyen la adecuación al marco legal y a la acreditación de títulos oficiales por parte del Ministerio, así como a la acreditación por parte de la Fundación Madri+d. Incluyen también el establecimiento de los órganos adecuados y los grupos de interés, y la identificación del tipo de información pertinente para estos procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La amplitud de la revisión de la oferta formativa para considerar los elementos del Criterio 8 "Organización de la mejora continua" se analiza en dicho criterio. 	<p>Se analizan las evidencias de los elementos indicados en la directriz en los registros de los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de educación superior "P07 Diseño de la oferta formativa", ed. 02. • Proceso de educación superior "P08 Revisión y mejora periódica de las enseñanzas", ed. 01. • Proceso de educación superior "P09 Renovación de la acreditación de titulaciones", ed. 01. • Proceso de educación superior "P10 Suspensión o extinción del título", ed. 01. • Proceso de educación superior "P31 Formación permanente", ed. 00. <p>Debería sistematizarse la participación de otros grupos de interés (empleadores y egresados) en el diseño de la oferta formativa.</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**

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.

El proceso "P11 Definición de perfiles de ingreso y egreso, y admisión de estudiantes" establece el modo en el que la Facultad actualiza y mejora los mecanismos relativos a la definición y actualización de los perfiles de ingreso y egreso de sus títulos, y a la admisión de estudiantes en cada uno de ellos.

El proceso "P13 Reconocimiento y transferencia de créditos" pauta el desarrollo del trámite de reconocimiento y transferencia de créditos desde la solicitud del estudiante hasta el reflejo en su expediente académico.

El proceso "P14 Matrícula, gestión de expedientes y tramitación de títulos" sistematiza la matrícula, la gestión de expedientes, y la expedición de títulos oficiales y de otras certificaciones académicas personales.

El proceso "P15 Traslado de expedientes y simultaneidad de estudios" describe el proceso de traslados de expediente entre la USP-CEU y otras universidades, así como para tramitar las simultaneidades de estudios.

El proceso "P31 Formación permanente" define la aplicación de los procesos anteriores en el caso de los títulos propios.

Se evidencia la implementación de procedimientos para los procesos de admisión, matriculación y reconocimiento en los siguientes documentos y registros:

- Proceso de educación superior "P11 Definición de perfiles de ingreso y egreso, y admisión de estudiantes", ed. 01.
- Proceso de educación superior "P13 Reconocimiento y transferencia de créditos", ed. 01.
- Portal del Futuro Alumno: solicitudes de admisión, pruebas de valoración y de idiomas, entrevistas de admisión, listas de admitidos.
- Expedientes de reconocimiento de créditos.
- Proceso de educación superior "P14 Matrícula, gestión de expedientes y tramitación de títulos", ed. 01.
- Expedientes activos con matrículas.
- Normas Generales de Matrícula para las Enseñanzas de Grado y Posgrado.
- Reglamento de Permanencia de los Estudiantes en las Enseñanzas de Grado y Máster.
- Expedientes cerrados y registro de títulos oficiales.
- Proceso de educación superior "P15 Traslado de expedientes y simultaneidad de estudios", ed. 00.
- Solicitudes de traslado de expediente y de simultaneidad de estudios, y cartas de admisión y aceptación.
- Proceso de educación superior "P31 Formación permanente", ed. 00.

En las entrevistas con los estudiantes se evidencia el correcto funcionamiento de los procesos relacionados con admisión y matriculación.

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**

3.2.- 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.

El proceso "P22 Servicio de orientación universitaria" determina las acciones mediante las que la USP-CEU desarrolla el apoyo y orientación a sus estudiantes respecto al asesoramiento académico y personal. Describe el SOU (Servicio de orientación universitaria), la atención tutorial, la Unidad de ayuda al nuevo alumno, las jornadas de bienvenida y las acciones dirigidas al estudiante de primer curso y el resto de cursos.

El proceso "P12 Becas y ayudas" Establecer la sistemática para la planificación, publicación, orientación y tramitación de becas y ayudas, tanto públicas como propias.

El proceso "P19 Planificación y gestión de la movilidad" tiene por objeto la planificación, gestión, desarrollo y evaluación de la movilidad de los estudiantes, tanto nacional como internacional, outgoing e incoming.

El proceso "P20 Gestión de prácticas externas" establece el modo en el que el Vicerrectorado de Estudiantes y Vida Universitaria a través del Departamento de Carreras Profesionales de la USP-CEU, de la Unidad de Prácticas que tenga las competencias delegadas, revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relativos a las Prácticas Académicas Externas facilitando los mecanismos que las regulan y que garantizan el proceso. Describe la oferta, asignación, desarrollo y finalización de las prácticas externas, y la movilidad internacional para prácticas. Se gestiona mediante la aplicación informática de gestión de prácticas PGPA.

El proceso "P23 Orientación profesional" define, publica, actualiza y gestiona los programas y actuaciones de orientación profesional destinadas a los estudiantes y egresados de las titulaciones de la Facultad, mediante el Servicio de Carreras Profesionales.

El proceso "P24 Inserción laboral" realiza el seguimiento de la inserción laboral de los egresados de la Facultad, a partir de un Sistema de análisis de la inserción laboral y de satisfacción de los egresados.

Se evidencian los sistemas de información, apoyo y orientación a los alumnos en los siguientes documentos y registros:

- Proceso de educación superior "P22 Servicio de orientación universitaria", ed. 00.
- Reglamento 2/2021, sobre la atención tutorial a los estudiantes en la Universidad San Pablo-CEU.
- Listado de asignación de tutores, mentores y buddies.
- Protocolo general para alumnos con necesidades educativas especiales.
- Página web.
- Proceso de apoyo "P12 Becas y ayudas", ed. 00.
- Portal del Alumno y Portal del Futuro Alumno.
- Expedientes de becas y ayudas.
- Proceso de educación superior "P19 Planificación y gestión de la movilidad", ed. 01.
- Convenios de intercambio y movilidad.
- Convocatorias y admisiones de movilidad.
- Proceso de educación superior "P20 Gestión de prácticas externas", ed.03.
- Convenios marco y acuerdos de cooperación.
- Documentos e informes de las prácticas externas.
- Proceso de educación superior "P23 Orientación profesional", ed. 01.
- Portal de Gestión de Empleo (Career Center).
- superior "P24 Inserción laboral", ed. 01.
- Informe anual sobre inserción laboral.

Se evidencian en las entrevistas, tanto a alumnos como a equipo directivo, la realización de estas actividades de información, apoyo y orientación con estudiantes de grado y máster: acogida, tutores y mentores, becas y ayudas, movilidad, prácticas externas, orientación profesional e inserción laboral.

La información está disponible en la web de la universidad.

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**

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

El proceso "P16 Planificación y desarrollo de la enseñanza" detalla la planificación docente para grado y máster, el desarrollo de las enseñanzas y su mejora, la creación de grupos y asignación de profesorado, la coordinación docente vertical y horizontal, así como la gestión de los recursos materiales necesarios para la docencia. Describe la creación y revisión de Guías Docentes, que incluyen para cada asignatura la metodología docente y el sistema de evaluación, a partir de la siguiente información:

- Identificación de la asignatura.
- Profesorado de la asignatura.
- Descripción de la asignatura.
- Competencias.
- Actividades formativas.
- Sistemas y criterios de evaluación.
- Programa de la asignatura.
- Bibliografía de la asignatura.
- Normas de comportamiento.
- Medidas extraordinarias.

El proceso "P17 Proceso docente y evaluación del aprendizaje" regula la realización, valoración, publicación y revisión de los exámenes, así como de todo tipo de pruebas de evaluación que se lleven a cabo en la USP-CEU. Las Guías Docentes recogen los criterios de evaluación de cada asignatura.

Se evidencia el diseño de los títulos en los siguientes documentos y registros:

- Proceso de educación superior "P16 Planificación y desarrollo de la enseñanza", ed. 02.
- Plan de Ordenación Docente.
- Guías docentes de todas las asignaturas de los títulos oficiales de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales.
- Actas de revisión de Guías Docentes, horizontales y verticales.
- Planes de Estudio de Grado y Máster de la Facultad.
- Página web de la USP-CEU.
- Proceso de educación superior "P17 Proceso docente y evaluación del aprendizaje", ed. 01.
- Informe de resultados académicos.

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
<p>3.4.- Las metodologías docentes deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Las metodologías docentes se describen en las Guías Docentes, publicadas en la web de la USP-CEU. Se considera que en general cumplen los requisitos de la directriz.</p>	<p>Se evidencian las metodologías docentes en las Guías Docentes, accesibles desde la página web de la USP-CEU, desde el listado de asignaturas para cada grado o máster.</p> <p>En las entrevistas con docentes y alumnos se evidencia la adecuación de las metodologías docentes para las titulaciones de la Facultad.</p>	<p>B</p>
<p>3.5.- Los sistemas de evaluación deben:</p> <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. 	<p>El proceso "P17 Proceso docente y evaluación del aprendizaje" regula la realización, valoración, publicación y revisión de los exámenes, así como de todo tipo de pruebas de evaluación que se lleven a cabo en la USP-CEU. Los sistemas de evaluación se describen en las Guías Docentes, por lo que son públicos, y se consideran en general adecuados a los contenidos y válidos para certificar el aprendizaje.</p>	<p>Se evidencian los sistemas de evaluación en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de educación superior "P17 Proceso docente y evaluación del aprendizaje", ed. 01. • Guías docentes de todas las asignaturas de los títulos oficiales de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales. • Página web de la USP-CEU. • Actas de Juntas de Evaluación. <p>En las reuniones mantenidas con alumnos, profesores y equipo directivo, se evidencia la adecuación de los sistemas de evaluación a los contenidos y a los resultados de aprendizaje requeridos.</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**

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 proceso "P21 Gestión de Trabajos de Fin de Grado y Trabajos de Fin de Máster (TFG y TFM)" define, publica, actualiza y gestiona el ciclo de vida de asignaturas especiales como son los Trabajos de Fin de Grado y los Trabajos de Fin de Máster. Detalla la convocatoria y la matrícula, la temática, la tutoría, la defensa y la calificación global. Los protocolos y las normativas en la web de la USP-CEU, e incluyen las rúbricas de evaluación también en las Guías Docentes.

El proceso "P19 Planificación y gestión de la movilidad" tiene por objeto la planificación, gestión, desarrollo y evaluación de la movilidad de los estudiantes, tanto nacional como internacional, outgoing e incoming.

El proceso "P20 Gestión de prácticas externas" establece el modo en el que el Vicerrectorado de Estudiantes y Vida Universitaria a través del Departamento de Carreras Profesionales de la USP-CEU, de la Unidad de Prácticas que tenga las competencias delegadas, revisan, actualizan y mejoran los procedimientos relativos a las Prácticas Académicas Externas facilitando los mecanismos que las regulan y que garantizan el proceso. Describe la oferta, asignación, desarrollo y finalización de las prácticas externas, y la movilidad internacional para prácticas. Se gestiona mediante la aplicación informática de gestión de prácticas PGPA.

Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:

- Proceso de educación superior "P21 Gestión de Trabajos de Fin de Grado y Trabajos de Fin de Máster (TFG y TFM)", ed. 00.
- Normativa General de la Universidad CEU San Pablo para Trabajos Fin de Grado (TFG) y Trabajos Fin de Máster (TFM).
- Guías docentes de TFG y TFM de los títulos oficiales de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales.
- Registros e informes de TFG/TFM.
- Proceso de educación superior "P19 Planificación y gestión de la movilidad", ed. 01.
- Convenios de intercambio y movilidad.
- Convocatorias y admisiones de movilidad.
- Proceso de educación superior "P20 Gestión de prácticas externas", ed.03.
- Convenios marco y acuerdos de cooperación.
- Documentos e informes de las prácticas externas.
- Página web de la USP-CEU.

En las entrevistas mantenidas con los distintos miembros de la comunidad universitaria, se evidencia la idoneidad y adecuación de los mecanismos descritos para asegurar la calidad de TFM, TFG, prácticas externas y acciones de movilidad.

B

Criterio 4.- Gestión del personal docente

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.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>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.</p>	<p>El proceso "P08 Revisión y mejora periódica de las enseñanzas" establece la sistemática aplicable a la revisión y control periódico de las titulaciones mediante un seguimiento interno anual y seguimiento de las acciones de mejora correspondientes.</p> <p>El proceso "P18 Gestión de indicadores y resultados" define el catálogo de indicadores y evidencias generadas por el sistema para garantizar la mejora continua del Centro y sus titulaciones, y, en concreto, aquellos necesarios para los procesos VMSA (verificación, modificación, seguimiento y acreditación) que garantizan la medición, análisis y mejora de los títulos.</p> <p>El proceso "P02 Política de personal, PDI y PAS" establece la sistemática aplicable a la identificación de las necesidades de personal, al proceso global de incorporaciones, bajas voluntarias, incapacidades temporales o permanentes, excedencias o desvinculaciones, a la formación continua, a la evaluación del desempeño y a la promoción del personal docente e investigador (PDI) y de administración y servicios (PAS). Describe la identificación de las necesidades de personal docente, que se detallan en el Plan de Ordenación Docente indicado en el proceso "P16 Planificación y desarrollo de la enseñanza", y la definición de las competencias requeridas.</p>	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de educación superior "P08 Revisión y mejora periódica de las enseñanzas", ed. 01. • Proceso de educación superior "P18 Gestión de indicadores y resultados", ed. 01. • Proceso estratégico "P02 Política de personal, PDI y PAS", ed. 01. • Política de Personal. • Proceso de educación superior "P16 Planificación y desarrollo de la enseñanza", ed. 02. • Plan de Ordenación Docente. • Solicitud para participar en el Programa Docencia – evaluación del diseño para la Universidad San Pablo-CEU. • Informe de evaluación para la verificación del modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad San Pablo-CEU, 17/06/2020. • Sistema de Evaluación y Desarrollo del PDI Docencia+CEU (D+CEU), 03/03/2021. <p>No se evidencia el establecimiento del procedimiento para identificar las necesidades de PDI a partir de la revisión de los programas ofertados y de los planes de mejora.</p> <p>La USP-CEU no tiene certificada la implantación de su Modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado (Programa DOCENTIA), aunque sí certificado favorablemente su diseño por la Fundación Madri+d en junio de 2020. Si bien está utilizando parte de su metodología, tal como describe el proceso de evaluación del desempeño docente en el proceso "P02 Política de personal, PDI y PAS", denominado Sistema de Evaluación y Desarrollo del PDI Docencia+CEU (D+CEU).</p>	<p>B</p>

Criterio 4.- Gestión del personal docente			Valoración A, B, C, D
<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>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>4.2.- Se debe dotar a los programas ofertados de profesorado capacitado, competente y cualificado, haciendo uso de los mecanismos establecidos en la institución.</p>	<p>El proceso "P02 Política de personal, PDI y PAS" desarrolla la selección, contratación e incorporación del profesorado, a partir de los principios de Calidad, Transparencia, Meritocracia y Objetividad.</p> <p>El Programa Docentia conduce a que una de las consecuencias de la evaluación docente es la dotación de profesorado capacitado, competente y cualificado.</p>	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico "P02 Política de personal, PDI y PAS", ed. 01. • Política de Personal. • Proceso de educación superior "P16 Planificación y desarrollo de la enseñanza", ed. 02. • Plan de Ordenación Docente. <p>Sistema de Evaluación y Desarrollo del PDI Docentia+CEU (D+CEU), 03/03/2021.</p>	B

Criterio 4.- Gestión del personal docente

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.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<p>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.</p>	<p>El proceso "P02 Política de personal, PDI y PAS" describe la identificación de necesidades de formación y el desarrollo de programas de formación continua.</p> <p>El Plan de Formación del profesorado incluye formación en herramientas digitales y en metodologías y habilidades docentes.</p> <p>El proceso "P12 Becas y ayudas" Establecer la sistemática para la planificación, publicación, orientación y tramitación de becas y ayudas también a personal de la USP-CEU.</p> <p>El proceso "P19 Planificación y gestión de la movilidad" tiene por objeto la planificación, gestión, desarrollo y evaluación de la movilidad también del PDI, tanto nacional como internacional, outgoing e incoming.</p> <p>El proceso "P25 Investigación" detalla las diferentes acciones que se llevan a cabo para apoyar las labores de investigación del personal, así como los distintos grupos, cátedras e institutos en los que se realizan estas tareas investigadoras.</p>	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico "P02 Política de personal, PDI y PAS", ed. 01. • Plan de formación interna, Curso 21-22. • Registros de acciones de formación. • Proceso de apoyo "P12 Becas y ayudas", ed. 00. • Proceso de educación superior "P19 Planificación y gestión de la movilidad", ed. 01. • Convenios de intercambio y movilidad. • Convocatorias y admisiones de movilidad. • Proceso de educación superior "P25 Investigación", ed. 00. • Plan Estratégico de Investigación. 	<p>B</p>

Criterio 4.- Gestión del personal docente

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.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<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 USP-CEU no tiene certificado su Modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado (Programa DOCENTIA), aunque está utilizando su metodología, tiene prevista su certificación y como tal describe el proceso de evaluación del desempeño docente en el proceso "P02 Política de personal, PDI y PAS", denominado Sistema de Evaluación y Desarrollo del PDI Doctencia+CEU (D+CEU). El Modelo ha sido verificado por la Fundación Madri+d en junio de 2020, con resultado positivo.</p> <p>El proceso "P30 Satisfacción de los grupos de interés" incluye, como forma de medir la satisfacción con el PDI, una Encuesta de Calidad de la Docencia que realiza el alumnado, con carácter semestral.</p>	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico "P02 Política de personal, PDI y PAS", ed. 01. • Solicitud para participar en el Programa Doctencia – evaluación del diseño para la Universidad San Pablo-CEU. • Informe de evaluación para la verificación del modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad San Pablo-CEU, 17/06/2020. • Sistema de Evaluación y Desarrollo del PDI Doctencia+CEU (D+CEU), 03/03/2021. • Registros de evaluación de personal docente. • Proceso de apoyo "P30 Satisfacción de los grupos de interés", ed. 01. <p>Encuestas de evaluación de la actividad docente del profesorado.</p>	<p>B</p>

Criterio 5.- Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo			Valoración A, B, C, D
<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>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
<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>Los siguientes procesos describen los recursos materiales y servicios de apoyo de los que disponen los estudiantes.</p> <p>El proceso "P26 Servicio de Biblioteca" refleja el funcionamiento de las bibliotecas de la USP-CEU, tanto de los servicios centrales como de las bibliotecas de sección.</p> <p>El proceso "P27 Servicio de Idiomas" refleja el funcionamiento del Servicio de Idiomas de la USP-CEU, el cual organiza el contenido, la evaluación y la logística de los cursos de idiomas.</p> <p>El proceso "P28 Voluntariado y Pastoral" refleja el funcionamiento de los servicios de Voluntariado y Pastoral de la USP-CEU.</p> <p>El proceso "P16 Planificación y desarrollo de la enseñanza" incluye un capítulo (3.3) acerca de la gestión de recursos materiales para la docencia. Asimismo, las Memorias de Verificación de los títulos incluyen un catálogo de recursos materiales y servicios de apoyo del centro.</p> <p>El listado de servicios de apoyo se encuentra en la web de la USP-CEU, en el apartado de "Campus e instalaciones". La oferta de servicios comprende los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de actividades culturales. • Servicio de actividades deportivas. • Aula de voluntariado. • Pastoral. • Servicio de admisión académica. • Reprografía. • Biblioteca. • Servicios de informática. • Defensor universitario. • Gabinete médico y enfermería. • Gabinete psicológico. • Promoción universitaria. • Régimen de tutorías. • Relaciones internacionales. <p>El acceso de los estudiantes a los recursos materiales y servicios de apoyo se realiza a través de la web y del Portal del Alumno.</p>	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de apoyo "P26 Servicio de Biblioteca", ed. 00. • Proceso de apoyo "P27 Servicio de Idiomas", ed. 00. • Proceso de apoyo "P28 Voluntariado y Pastoral", ed. 00. • Proceso de educación superior "P16 Planificación y desarrollo de la enseñanza", ed. 02. • Memorias de Verificación de los títulos. • Página web de la USP-CEU. • Oficina de Información al Estudiante. • Portal del Alumno. <p>No se evidencia en el SGIC un proceso para la planificación, adquisición, revisión y mejora de los recursos materiales e infraestructuras necesarias para las actividades docentes y de gestión de la Universidad, aunque en las entrevistas se pone de manifiesto, obviamente, su existencia. Se recomienda incluir estos procesos <i>reales</i> en el propio Sistema de Calidad del Centro.</p> <p>En las entrevistas con los estudiantes se verifica que disponen de información y acceso a recursos y servicios de apoyo.</p>	B

Criterio 5.- Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo			Valoración A, B, C, D
<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>			B
Directriz	Análisis procedimiento SIGC	Análisis evidencias disponibles	Valoración A, B, C, D
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.	El proceso "P02 Política de personal, PDI y PAS" establece el procedimiento de selección y contratación del PAS. Sin embargo, no describe cómo se identifican las necesidades de este personal.	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso estratégico "P02 Política de personal, PDI y PAS", ed. 01. Proceso de educación superior "P16 Planificación y desarrollo de la enseñanza", ed. 02. <p>No se evidencia en el SGIC el procedimiento que se lleva a cabo para la detección de las necesidades de recursos humanos y servicios, aunque el Centro tiene su proceso establecido. Se recomienda incluirlo en el propio Sistema de Calidad de la Facultad.</p>	B
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.	El proceso "P02 Política de personal, PDI y PAS" establece el procedimiento de selección y contratación del PAS, cuando se ha detectado su necesidad.	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso estratégico "P02 Política de personal, PDI y PAS", ed. 01. <p>No se evidencia en el SGIC un proceso para la planificación, adquisición, revisión y mejora de los recursos materiales e infraestructuras necesarias para las actividades docentes y de gestión de la Universidad, aunque la Facultad sigue su propio proceso que no aparece integrado en el Sistema.</p>	B

Criterio 5.- Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo

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.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz

Análisis procedimiento SIGC

Análisis evidencias disponibles

**Valoración
A, B, C, D**

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.

El proceso "P30 Satisfacción de los grupos de interés" incluye, como forma de medir la satisfacción con los recursos y servicios, una Encuesta sobre la satisfacción con los distintos servicios (Tutorías, Biblioteca, laboratorio de idiomas, aulas de informática, cafetería, actividades culturales y deportivas, pastoral y voluntariado, centro de documentación europea, servicio médico, etc.) que realiza el alumnado, con carácter anual.

El proceso "P02 Política de personal, PDI y PAS" establece el sistema de evaluación y desarrollo CEU para el PAS, y también su promoción.

Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:

- Proceso de apoyo "P30 Satisfacción de los grupos de interés", ed. 01.
- Encuestas de servicios.
- Proceso estratégico "P02 Política de personal, PDI y PAS", ed. 01.
- Manual de Evaluación de desempeño del PAS
- Evaluación de desempeño del PAS: Objetivos, cumplimiento y retribución.

Debería documentarse la evaluación del desempeño y el establecimiento de acciones de mejora en relación con los recursos y los servicios.

B

Criterio 6.- Resultados

El centro recopila, analiza y usa la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.

**Valoración
A, B, C, D**

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 proceso "P17 Proceso docente y evaluación del aprendizaje" regula la realización, valoración, publicación y revisión de los exámenes y pruebas de evaluación, incluyendo la recopilación de los resultados académicos (indicadores).</p> <p>El proceso "P18 Gestión de indicadores y resultados" incluye el análisis de indicadores relacionados con los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés, además de los datos requeridos con fines estadísticos.</p> <p>El proceso "P24 Inserción laboral" realiza el seguimiento de la inserción laboral de los egresados de la Facultad, a partir de un Sistema de análisis de la inserción laboral y de satisfacción de los egresados.</p> <p>El proceso "P29 Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos (SQRA)" gestiona la comunicación de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos de todos los grupos de interés, a través del Buzón de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos (BSQRA), en la Oficina de Información al Estudiante, o a través del Defensor Universitario, con objeto de que la información recogida sea de utilidad para la mejora continua de los Centros y sus titulaciones, así como para la toma de decisiones.</p> <p>El proceso "P30 Satisfacción de los grupos de interés" obtiene información de la satisfacción de los usuarios acerca de la calidad de los recursos y servicios de la Facultad para la mejora continua del Centro y sus titulaciones. Se realizan estudios de calidad percibida a cinco colectivos: Personal docente e investigador (PDI), Personal de administración y servicios (PAS), Estudiantes, Egresados, Agentes externos como tutores de empresa para prácticas externas o empleadores.</p>	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de educación superior "P17 Proceso docente y evaluación del aprendizaje", ed. 01. • Informe de resultados académicos. • Proceso de educación superior "P18 Gestión de indicadores y resultados", ed. 01. • Registro "R18.1 Catálogo de indicadores activos". • Informes de encuestas. • Proceso de educación superior "P24 Inserción laboral", ed. 01. • Resultados de la encuesta anual de inserción laboral. • Informe anual sobre inserción laboral. • Proceso de apoyo "P29 Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos (SQRA)", ed. 01. • Registro general del BSQRA. • Informe Anual del BSQRA. • Informe Anual del Defensor Universitario. • Proceso de apoyo "P30 Satisfacción de los grupos de interés", ed. 01. • Resultados e informes de las encuestas. • Planes de Mejora de las titulaciones y de la Facultad. <p>En las entrevistas se evidencia la implantación de la directriz sobre la recopilación sistemática de los resultados del programa.</p>	<p>B</p>

Criterio 6.- Resultados

El centro recopila, analiza y usa la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.

**Valoración
A, B, C, D**

B

Directriz

Análisis procedimiento SIGC

Análisis evidencias disponibles

**Valoración
A, B, C, D**

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.

La información de la directriz 6.1 que se obtiene a partir de la implementación de los procesos indicados está disponible en todos los niveles pertinentes según se indica en los propios procesos. En general, la información se encuentra en la página web de la USP-CEU, principalmente en el Portal de Transparencia.

Además, el proceso "P06 Información pública" garantiza la publicación periódica de la información actualizada relativa a las titulaciones que imparte, al Sistema de Garantía Interno de Calidad y otra información útil para los distintos grupos de interés. Esta información incluye la relacionada con los resultados de la directriz 6.1, que se publica en la página web y en el Portal de Transparencia.

Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:

- Proceso de educación superior "P17 Proceso docente y evaluación del aprendizaje", ed. 01.
 - Proceso de educación superior "P18 Gestión de indicadores y resultados", ed. 01.
 - Proceso de educación superior "P24 Inserción laboral", ed. 01.
 - Proceso de apoyo "P29 Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos (SQRA)", ed. 01.
 - Proceso de apoyo "P30 Satisfacción de los grupos de interés", ed. 01.
 - Portal de Transparencia.
 - Proceso de apoyo "P06 Información pública", ed. 01.
- Página web de la USP-CEU.

B

Criterio 6.- Resultados

El centro recopila, analiza y usa la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.

**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>Los procesos indicados en la directriz 6.1 aseguran que se analizan los datos y se da publicidad a los mismos, mediante la página web de la USP-CEU y el Portal de Transparencia.</p> <p>El proceso "P18 Gestión de indicadores y resultados" incluye el análisis de indicadores relacionados con los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de educación superior "P18 Gestión de indicadores y resultados", ed. 01. • Planes de Mejora de títulos y de Centro. • Actas de la CIC y de las SubCIC. • Proceso de apoyo "P06 Información pública", ed. 01. • Portal de Transparencia. • Página web de la USP-CEU. <p>Los resultados académicos y de satisfacción se analizan en las Subcomisiones Internas de Calidad de cada titulación, proponiendo las acciones de mejora más convenientes para su título, las cuales se incluyen en el Plan de Mejora que recopila la CIC.</p>	<p>B</p>

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

7.1.- 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.

Aunque bastantes procesos del SGIC declaran la necesidad de publicar la información relevante, así como su revisión y actualización, el proceso "P06 Información pública" garantiza la publicación periódica de la información actualizada relativa a las titulaciones que imparte, al Sistema de Garantía Interno de Calidad y otra información útil para los distintos grupos de interés. Se establece la información con la que debe contar cada titulación (Anexo I) y el contenido a incluir en la página web.

La información se publica principalmente en la página web de la USP-CEU, tanto en abierto (Portal de Transparencia) como bajo registro (Portal del Alumno), según el tipo de información y el grupo de interés. La información sobre los programas formativos está incluida de forma explícita y muy completa en la web, y cada titulación contiene la siguiente información:

1. Descripción del título
2. Competencias
3. Acceso y admisión
4. Planificación de las enseñanzas y Guías docentes
5. Medios materiales a disposición del título

Personal académico

Se evidencia la gestión de la información en los siguientes documentos y registros:

- Proceso de apoyo "P06 Información pública", ed. 01.
 - Página web de la USP-CEU.
 - Portal de Transparencia.
- Portal del Alumno.

B

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
<p>7.2.- Los procedimientos implementados por el centro deben tener en cuenta a los diferentes grupos de interés, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes potenciales. • Estudiantes matriculados. • Estudiantes graduados. • Personal docente. • Personal de apoyo y servicios. • Empleadores. • Sociedad en general. 	<p>Todos los procesos del SGSI, en su apartado 2.1, tienen en cuenta a los diferentes grupos de interés afectados por el proceso en cuestión.</p> <p>El proceso "P03 Normativa y representación de los grupos de interés" refleja el proceso de representación de los distintos Grupos de Interés en los órganos colegiados de toma de decisiones y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la Facultad y de la USP-CEU.</p> <p>El proceso "P30 Satisfacción de los grupos de interés" obtiene información de la satisfacción de los usuarios acerca de la calidad de los recursos y servicios de la Facultad para la mejora continua del Centro y sus titulaciones. Se realizan estudios de calidad percibida a cinco colectivos: Personal docente e investigador (PDI), Personal de administración y servicios (PAS), Estudiantes, Egresados, Agentes externos como tutores de empresa para prácticas externas o empleadores; contempla por lo tanto todos los grupos indicados en la directriz, salvo los estudiantes potenciales.</p>	<p>Se evidencia la presencia de los grupos de interés en todos los procesos del SGSI, y especialmente en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico "P03 Normativa y representación de los grupos de interés", ed. 00. • Registro "R-03.1 Identificación de los grupos de interés y sus expectativas". • Registro "R-03.2 Comisiones activas". <p>Proceso de apoyo "P30 Satisfacción de los grupos de interés", ed. 01.</p>	<p>B</p>

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
<p>7.3.- La información debe ser publicada, al menos, en la página web del centro, y debe incluir, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre el centro: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organización. ○ Política. ○ Estrategia. ○ Sistema Interno de Garantía de la Calidad implementado. • Información sobre los programas ofertados: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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: <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>La página web de la USP-CEU (y el Portal de Transparencia) incluye toda la información solicitada en la directriz, tanto de forma pública (información sobre el centro, información sobre los programas ofertados y guías docentes, información sobre servicios de gestión y orientación, información sobre servicios complementarios, acceso al buzón SQRA, información sobre resultados) como para usuarios registrados en el SharePoint y en el Portal del alumno.</p>	<p>Se evidencia la publicación de toda la información en la página web de la USP-CEU, en el Portal de Transparencia, y en el SharePoint de la Facultad.</p> <p>En las entrevistas mantenidas con el colectivo de alumnos y egresados se evidencia la información pública de los principales aspectos de la vida académica de la Facultad.</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
<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>Todos los procesos del SGSI, en su apartado 7, garantizan la rendición de cuentas de los resultados del proceso en cuestión a todos los grupos de interés afectados, que son los que figuran en el apartado 2.1 de cada proceso del SGSI.</p> <p>El proceso "P03 Normativa y representación de los grupos de interés" refleja el proceso de representación de los distintos Grupos de Interés en los órganos colegiados de toma de decisiones y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la Facultad y de la USP-CEU.</p> <p>El proceso "P30 Satisfacción de los grupos de interés" obtiene información de los diferentes grupos de interés de los que se realizan estudios de calidad percibida: Personal docente e investigador (PDI), Personal de administración y servicios (PAS), Estudiantes, Egresados, Agentes externos.</p> <p>El proceso "P06 Información pública" garantiza la publicación periódica de la información actualizada relativa a las titulaciones que imparte, al Sistema de Garantía Interno de Calidad y otra información útil para los distintos grupos de interés. La información se pone a disposición de los grupos de interés a través de la página web de la USP-CEU y del Portal de Transparencia.</p>	<p>Se evidencia la rendición de cuentas a los grupos de interés en todos los procesos del SGSI, y especialmente en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico "P03 Normativa y representación de los grupos de interés", ed. 00. • Registro "R-03.1 Identificación de los grupos de interés y sus expectativas". • Registro "R-03.2 Comisiones activas". • Proceso de apoyo "P30 Satisfacción de los grupos de interés", ed. 01. • Proceso de apoyo "P06 Información pública", ed. 01. • Página web de la USP-CEU. • Portal de Transparencia. <p>Deberán establecerse mecanismos para que los grupos de interés, fundamentalmente los alumnos puedan acceder a los principales resultados de la Facultad y a las propuestas de mejora establecidas para el conjunto del centro.</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**

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.

El SGIC incluye en numerosos procesos la mejora continua de la gestión, principalmente mediante la elaboración de los Planes de Mejora anuales de cada titulación y de la Facultad, el seguimiento de los Títulos oficiales, la gestión de SQRA, y la gestión del PDI y del PAS. Estos procesos se han analizado en anteriores directrices.

El proceso "P05 Auditorías" sistematiza revisiones periódicas, internas y externas, independientes y objetivas, para asegurar la adecuación y la mejora continua del SGIC. Se evidencia la realización de auditoría interna del sistema 2022.

Se evidencia la existencia de procedimientos para la mejora en los siguientes documentos y registros:

- Proceso estratégico "P01 Política y objetivos de calidad", ed. 01.
- Proceso estratégico "P02 Política de personal, PDI y PAS", ed. 01.
- Proceso estratégico "P05 Auditorías", ed. 00.
- Programa anual de auditorías.
- GA-Guía de Auditorías.
- Informe definitivo de auditoría interna de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales, 24/05/2022.
- Proceso de educación superior "P08 Revisión y mejora periódica de las enseñanzas", ed. 01.
- Proceso de educación superior "P18 Gestión de indicadores y resultados", ed. 01.
- Proceso de educación superior "P31 Formación permanente", ed. 00.
- Proceso de apoyo "P29 Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos", ed.01.
- Proceso de apoyo "P30 Satisfacción de los grupos de interés", ed.00.
- Planes de Mejora anuales de cada titulación (grados y másteres) y de la Facultad.

No se evidencia en el SGSI el procedimiento para la mejora de la gestión de los servicios y de los recursos materiales.

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
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.	El SGIC está orientado a utilizar el análisis de datos y resultados para la mejora y la toma de decisiones, principalmente a partir de los Planes de Mejora anuales de cada titulación, y de las reuniones de la CIC y las SubCIC.	<p>Se evidencia la utilización de información para la toma de decisiones en los documentos indicados en la directriz 8.1 y en los siguientes registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • R-18.1 Catálogo de indicadores activos. • Planes de Mejora anuales de cada titulación y de la Facultad. • Actas de la CIC y las SubCIC. • Informe anual del BSQRA. • Resultados e informes de las encuestas 	B
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.	Según se ha indicado en las directrices anteriores, y en las directrices del Criterio 6, se utiliza la información relevante para establecer los Planes de Mejora anuales de cada titulación y de la Facultad.	<p>Se evidencia la utilización de información para la toma de decisiones en los documentos indicados en la directriz 8.1 y en los siguientes registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejora anuales de cada titulación y de la Facultad. • Actas de la CIC y las SubCIC. 	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>8.4.- El centro debe implementar los mecanismos necesarios para impulsar la mejora continua en la gestión de personal docente.</p>	<p>El SGIC contempla y promueve los mecanismos para impulsar la mejora continua en el personal docente, principalmente según lo indicado en el proceso "P02 Política de personal, PDI y PAS". Los ámbitos de mejora incluyen la formación, la movilidad y la investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Este proceso también propone el desarrollo académico del profesorado desde la evaluación del desempeño (Programa Docencia), como forma de impulsar la mejora continua del mismo. 	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso estratégico "P02 Política de personal, PDI y PAS", ed. 01. Sistema de Evaluación y Desarrollo del PDI Docencia+CEU (D+CEU), 03/03/2021. Proceso de educación superior "P19 Planificación y gestión de la movilidad", ed. 01. Proceso de educación superior "P25 Investigación", ed. 00. Proceso de apoyo "P30 Satisfacción de los grupos de interés", ed.00. 	<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
8.5.- El centro debe implementar los mecanismos necesarios para impulsar la mejora continua en la gestión de los recursos y de los servicios de apoyo.	El SGIC contempla y promueve los mecanismos para impulsar la mejora continua en la gestión de los recursos y de los servicios de apoyo, principalmente según lo indicado en el proceso "P02 Política de personal, PDI y PAS"., y según lo indicado en las Directrices 5.2, 5.3 y 5.4.	<p>Se evidencia la directriz en los siguientes documentos y registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico "P02 Política de personal, PDI y PAS", ed. 01. • Planes de Mejora anuales de cada titulación y de la Facultad. <p>Se muestra evidencia de un adecuado funcionamiento de los mecanismos de mejora de los recursos materiales y los servicios de apoyo.</p> <p>No obstante, no se puede constatar el establecimiento de acciones de mejora en relación con los recursos y los servicios, más allá de los Planes de Mejora en casos puntuales.</p>	B

FORTALEZAS DEL SISTEMA

Detalle de las fortalezas del sistema identificadas durante la evaluación

1. Alto nivel de compromiso institucional, en especial del vicerrectorado y técnicos de calidad con la gestión y con el trabajo de documentación y evidencias, buscando el alineamiento entre el Sistema de calidad con el Plan estratégico y con la misión, visión y valores.
2. Ha sido muy positiva la valoración de los alumnos sobre la docencia, sobre la relación y comunicación con sus profesores y los servicios que en ella se ofrecen. Los Programas de mentorización tanto con profesionales o alumnos (GPS), tutorías, movilidad y prácticas, desarrollo de carreras profesionales, también son muy bien valorados. Su sentimiento de pertenencia a la institución es muy alto.
3. Los profesores del centro presentan un alto grado de satisfacción y un compromiso con la universidad, y al igual que en los estudiantes se aprecia un alto grado sentimiento de pertenencia a la institución. El conocimiento del sistema de calidad es muy elevado por parte de los profesores entrevistados.
4. La institución tiene programas propios que reflejan la cultura de calidad de la organización como el programa EXPLORIA en docencia, el observatorio 640 en investigación, el programa GPS de acompañamiento al estudiante, mentoring con profesionales, etc.

DEBILIDADES DEL SISTEMA

Detalle de las debilidades del sistema identificadas durante la evaluación

1. Falta la plasmación formal del Criterio 5 del programa SISCAL, Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo, mediante un proceso documentado que describa lo que realmente se está haciendo en cuanto a detección de necesidades y adquisición de recursos materiales.
2. En conclusión, el sistema de gestión de calidad necesita estar más ampliamente implantado, esto significa que la documentación es completa y apropiada, que las carpetas de la base documental son las correctas, pero hay que contar con más ciclos de mejora, indicadores y mediciones, para dar una mayor trazabilidad a todo el proceso.

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. El alumno está representado en las comisiones internas de calidad de cada centro, SUBCIC y CIC y deberá estarlo en la comisión de calidad de la universidad. En todo caso, se observa cierto desconocimiento por parte del estudiante no implicado en funciones de representación.
2. El procedimiento de evaluación Docentia PlusCEU es un programa general de la universidad muy alineado con la Política de Recursos Humanos de la Universidad. Invitamos a la universidad a implantar el programa DOCENTIA verificado por la Fundación Madri+d, lo que daría una mayor visibilidad y seguimiento al programa.
3. No se evidencia que en la definición y revisión de la política de calidad se tenga en cuenta la opinión de los grupos de interés relacionados con el centro: empleadores y egresados
4. Debería sistematizarse la participación de otros grupos de interés (empleadores y egresados) en el diseño de la oferta formativa.
5. Se podría definir mejor la expresión formal del despliegue de la política de calidad de la universidad y los objetivos de la calidad a nivel de Universidad, y ello se refleja:
 - a. El Manual de Calidad se podría perfeccionar incluyendo la descripción completa del proceso de Calidad en el Centro, tanto en cuanto a estructuras (Comisión SISCAL, comisiones CIC y SubCIC), como a procesos y procedimientos. Se recomienda explicitar los procesos que son institucionales y se incorporan al Centro.
 - b. Este Manual podría definir la mejora continua a partir de las estructuras apropiadas que han de ser comunes a todos los centros: Comisiones CIC y SUBCIC. Es muy recomendable definir la composición y funciones de cada una de ellas y sus correspondientes actas y evidencias.
 - c. En este sentido, se recomienda contar con una estructura a nivel superior que velara por la implementación y el cumplimiento del Sistema de Calidad a nivel institucional, que bien podría ser la Comisión SISCAL, redefiniendo funciones, composición y nombre, dando paso a todas las partes interesadas.

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.

--

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: 28 de noviembre de 2022