



## PROGRAMA AUDIT INTERNACIONAL

### INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

#### DATOS DE LA INSTITUCIÓN Y CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad CEU Cardenal Herrera de Valencia
Centro	Escuela Superior de Enseñanzas Técnicas
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los procesos incluidos dentro del alcance de su Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad y de los que es responsable.
Fecha de la auditoría	8 de mayo de 2023

#### TIPO DE AUDITORÍA REALIZADA

Preauditoría	<input type="checkbox"/>	Inicial	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento	<input type="checkbox"/>	Renovación	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	---------	-------------------------------------	-------------	--------------------------	------------	--------------------------

Márquese con una "X" lo que proceda

#### REPRESENTANTE DE LA INSTITUCIÓN AUDITADA

Nombre	Francisco Javier Montañez Aguilera
Cargo	Vicerrector de Calidad y Estudiantes
Tfno. y correo	665806255; francisco.monta@uchceu.es

Podrá tratarse del representante legal de la institución, o bien de la persona de contacto declarada en la solicitud

#### DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

Auditor Jefe	Antonio José Rouco Yáñez	Institución	U. de Murcia
Auditora	Ana Esther Cruz González	Institución	U. de La Laguna
Aud. Formación	-	Institución	-

#### INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Ninguna incidencia destacable. A pesar de ser presencial la auditoría, algunos grupos de interés (Tutores externos/empleadores y egresados) se conectaron mayoritariamente vía telemática.



## RESUMEN GLOBAL DE LA AUDITORÍA POR CADA DIRECTRIZ

*Esta auditoría se ha realizado de manera muestral. Por este motivo, podrían existir otras no conformidades además de las indicadas en el presente informe.*

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
1. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	No Conf.	3. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	No Conf.
1.1. Mecanismos para la aprobación y actualización periódica de la política y objetivos de calidad		3.1. Sistemas de información para satisfacer las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes	
1.2. Inclusión de aspectos vinculados a valores focales del Centro		3.2. Procedimientos para la toma de decisiones relacionadas con los estudiantes	
1.3. Participación de los grupos de interés		3.3. Participación de los grupos de interés en los procesos relacionados con el aprendizaje	
1.4. Difusión y conocimiento por los grupos de interés		3.4. Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes	
1.5. Configuración del sistema para su despliegue		3.5. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	No Conf.
2. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	No Conf.	4.1. Revisión de la política institucional sobre personal académico	
2.1. Mecanismos para la toma de decisiones sobre oferta formativa y diseño de títulos		4.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal académico	
2.2. Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales		4.3. Procedimientos para obtener información sobre necesidades de personal académico	
2.3. Órganos, grupos y procedimientos para la mejora continua de los títulos durante su ciclo de vida		4.4. Mejora continua de las actuaciones relativas al personal académico	
2.4. Mecanismos para valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa		4.5. Procesos de toma de decisión en las actividades que afectan directamente al personal académico	
2.5. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		4.6. Mecanismos de refuerzo y mejora en el rol docente e investigador del personal académico	
2.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4.7. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	
<b>OBSERVACIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas</li><li>• Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices</li></ul>			

(Sigue)

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
<b>5. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios (PAS)</b>	<b>No Conf.</b>	<b>7. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones y otras actividades</b>	<b>No Conf.</b>
5.1. Revisión de la política institucional y actuaciones de mejora sobre el PAS		7.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y otras actividades	
5.2. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios		7.2. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de información sobre los títulos	
5.3. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		7.3. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.	
5.4. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios		7.4. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés	
5.5. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		7.5. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos	
5.6. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios		<b>8. Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC</b>	<b>No Conf.</b>
<b>6. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados</b>	<b>No Conf.</b>	8.1. Procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC	
6.1. Mecanismos que evalúen los procesos de toma de decisiones sobre los resultados del SAIC		8.2. Participación de los grupos de interés en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC	
6.2. Participación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados		8.3. Procedimiento para el acceso a la documentación del SAIC y su adecuada descripción del Centro	
6.3. Mecanismos válidos de recogida de información sobre resultados del SAIC		8.4. Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	
6.4. Revisión y mejora de los indicadores y de los sistemas de análisis utilizados		8.5. Conservación de los registros generados por el SAIC	
6.5. Estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados de los procesos del SAIC		8.6. Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas periódicas al SAIC	
6.6. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos		8.7. Evaluación externa periódica del SAIC	



## DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
-	-	-	-

- (1) Se mantendrá la misma correlación numérica utilizada en el apartado anterior
- (2) Se contemplan dos categorías de No Conformidades:
- No conformidad Mayor (NCM). Aquella carencia o error en el cumplimiento de los requisitos del SAIC, que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de calidad del Centro o de las enseñanzas que imparte.
  - No conformidad menor (nc). Aquella que por su naturaleza o singularidad, supone una desviación leve de lo establecido en el SAIC, y no se derivan las mismas consecuencias negativas que en el caso de las NCM.

El tratamiento de las NCM, así como de las nc recogidas en el informe final de auditoría, deberá ser documentado en el Plan de Acciones de Mejora (PAM).

### Nota aclaratoria:

Es oportuno destacar que, como norma general, el informe de auditoría debe recoger una imagen lo más fiel posible a la situación del SAIC en el Centro auditado, **en la fecha en la cual se produjo la visita del equipo auditor**. En este sentido, y si bien se acepta que puedan haberse llevado a cabo diversas actividades de mejora en fechas posteriores, éstas no necesariamente tienen que ser incorporadas en la segunda versión del informe.

Será en su tercera y definitiva versión, aquella que se elabora por el equipo auditor tras proceder al análisis del PAM (Plan de Acciones de Mejora), donde sí cabe incorporar (capítulo de "Disposición final") valoraciones no solo basadas en compromisos de acciones futuras, sino también en las evidencias de acciones de mejora ya realizadas, a fecha de remisión del referido Plan.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES GENERALES AL SAIC** *(excluyendo las no conformidades)*

OM1. El estudiantado que participa en las entrevistas manifiesta que muchas de las sugerencias/quejas se resuelven en reuniones informales, por e-mail o a través de la intranet (plataforma de incidencias y solicitudes), haciéndose poco uso del buzón de sugerencias de la Web, con lo cual no todas se registran en el sistema. Se deberían de revisar los canales existentes y sistematizar los registros para contar con una correcta trazabilidad.

OM2. Los representantes del alumnado manifiestan que las reuniones de los órganos de seguimiento docente son escasas, por lo que los temas de interés no siempre se abordan. Se debería de tener al menos una reunión al semestre.

OM3. Dentro del concepto del centro, los despachos del profesorado están ubicados en un espacio diáfano y compartido por todos. Si bien una parte del profesorado ve en esta forma de organización y trabajo un avance del que pueden aprovechar las sinergias (mejorar la coordinación, intercambio de experiencias, etc.), otra manifiesta que, en esas condiciones de falta de intimidad, le es difícil concentrarse para desarrollar su trabajo, fundamentalmente cuando se trata de realizar tareas investigadoras o de tutorización al alumnado.

OM4. Las personas egresadas del Máster Universitario en Gestión Ambiental (modalidad semipresencial) manifiestan que los enlaces para las conexiones a las sesiones de clase a veces no les llegaban al correo electrónico, y que la plataforma usada podría mejorarse. Aunque reconocen que tras la pandemia la situación ha mejorado.

OM5. Algunos egresados de los másteres del centro sugieren que, para no tener una docencia tan intensiva y concentrada en el tiempo, la Universidad podría trabajar en másteres de 90 ECTS. Ello les permitiría realizar asignaturas en el tercer semestre (prácticas externas, TFM).

OM6. NO PROCEDE.

OM7. Los tutores de prácticas externas desconocen los resultados de satisfacción del estudiantado con las prácticas desarrolladas en empresas. Hacerles llegar el feedback, en el marco del PC09 Gestión de las prácticas externas, les permitiría identificar posibles mejoras.

OM8. NO PROCEDE.

OB1. A pesar de los esfuerzos de la universidad y el profesorado, el porcentaje de respuestas a las encuestas sigue siendo mejorable en las distintas titulaciones. Los estudiantes manifiestan que son muchas las encuestas que se deben cumplimentar a nivel asignatura y profesorado, y que siguen sin tener clara su utilidad, pues no reciben ningún feedback de los resultados.

OB2. A juicio del colectivo empleador debería revisarse el plan de estudios del Grado en Ingeniería de Diseño Industrial y Desarrollo de Productos para incluir asignaturas más prácticas y profesionalizantes en lo que concierne a creatividad e innovación.

OB3. Se sugiere estudiar la inclusión de valores objetivos (a alcanzar o a no superar) asociados a los indicadores más relevantes del sistema (satisfacción, tasas, duración media de los estudios, etc.) para detectar si los resultados se acercan o alejan de lo establecido y, en caso de ser necesario, tomar decisiones para cambiar tendencias.

**OPORTUNIDADES DE MEJORA / OBSERVACIONES GENERALES AL SAIC** *(excluyendo las no conformidades)*

OB4. El Excel de documentación del SAIC, donde se recogen los responsables de cada evidencia y su localización, podría ser considerado un registro documental del sistema, dada su importancia. En caso contrario, la información que contiene podría incluirse en los procesos correspondientes para mayor complejión.

OB5. Eliminar de la documentación las referencias a "MEC-01 Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades" y sustituirlas por la actual Ley Orgánica del Sistema Universitario 2/2023 en la próxima actualización del sistema.

OB6. Revisar y ajustar en la próxima actualización del SAIC su alcance. En la página Web de los diplomas y expertos universitarios el apartado "Calidad y Normativa" lleva al Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la universidad desplegado en los centros y titulaciones oficiales. No obstante, en el Manual y en la documentación del sistema no se hace referencia a las titulaciones propias.

OB7. NO PROCEDE.

OB8. Revisar la documentación del sistema y realizar los ajustes necesarios:

- Eliminar del índice del proceso de auditorías internas (PE04) y del de evaluación de la satisfacción de los estudiantes con el PDI (PE05) la referencia a dos apartados, responsabilidades y rendición de cuentas (8 y 9), pues no tienen reflejo en este.
- Valorar la inclusión del programa de atención a deportistas de élite y de alto rendimiento que aparece en la página Web institucional y en el informe de seguimiento de la política y objetivos de calidad (pág. 32) en el proceso PC06, junto al resto de acciones destinadas a la orientación y apoyo al estudiantado.
- En el proceso PC07 de gestión de la movilidad de los estudiantes propios se recoge que "la ORI, a lo largo del curso, mantiene reuniones periódicas con los/as Coordinadores de Movilidad, con el fin de informar de las distintas fases del proceso Erasmus +, acciones a realizar, modificaciones, incidencias, etc.". Sin embargo, en el diagrama de flujo no se recogen dichas reuniones.

**FORTALEZAS DETECTADAS EN EL SAIC (en su diseño e/o implementación)**

1. La visita se ha desarrollado de forma satisfactoria.
2. En términos generales, el SAIC que aplica la Escuela es un sistema exhaustivo, bien estructurado y completo.
3. El Equipo de Dirección del Centro está compuesto por personas entusiastas e implicadas, claramente orientadas a la mejora continua del centro y a favorecer el aprendizaje del estudiantado. En las entrevistas se constata por parte de los distintos colectivos la facilidad de comunicación con los responsables, la buena accesibilidad, la rapidez en la respuesta a las consultas, y la posibilidad del estudiantado de participar en cuestiones clave, como el establecimiento consensuado del calendario de exámenes.
4. Se trata de un centro pequeño concebido con espacios diáfanos para trabajar y ofertar una docencia colaborativa, y de comunicación con el principal grupo de interés: el estudiantado. De ahí que tanto este como el colectivo egresado valoren muy positivamente la cercanía del profesorado y su disposición a ayudarles en cualquier tema que se les plantea, manteniendo contacto incluso cuando finalizan su estancia en la Universidad.
5. El esfuerzo del centro por ofrecer una oferta de estudios claramente encaminada a la empleabilidad. En ese sentido es de destacar la importancia de las prácticas curriculares y extracurriculares a lo largo del plan de estudios y la docencia orientada a la evaluación continua.
6. El centro realiza entrevistas personalizadas previas al ingreso para conocer el perfil de los estudiantes y adaptarse a ellos en la medida de lo posible. Una vez matriculados disponen, entre otros, del programa de mentoría entre iguales, destinado a facilitar la integración de nuevos estudiantes.
7. Las personas egresadas valoran muy positivamente los estudios cursados y un porcentaje importante de las entrevistadas declara que volvería a estudiar la titulación, y en el mismo centro. Esta valoración coincide con la realizada por los tutores externos de prácticas y los empleadores que manifiestan estar muy satisfechos con el estudiantado del centro y hacen una valoración muy positiva del desarrollo de las prácticas externas, así como de la predisposición de los estudiantes (competencias transversales).
8. Se considera destacable el equipamiento material e instalaciones de la Escuela puestas al servicio del estudiantado, quien valora estar muy satisfecho con estas y con la apertura del centro y su uso más allá del horario de clase.



## PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	CARGO/ OCUPACIÓN
José Manuel Amiguet Estebán	Secretario General y Vicerrector de Desarrollo Estratégico y Comunicación
Sara Barquero Pérez	Directora ESET
Pedro Verdejo	Secretario Académico ESET
Gerardo M. Antón Fos	Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado
María José González Solaz	Vicerrectora de Estudiantes y Vida Universitaria
Ignacio Pérez Roger	Vicerrector de Investigación
Chirag Chandrakant Sheth Shah	Vicerrector de Internacionalización
Juan Manuel Corpa Arenas	Vicerrector de Transformación Digital
Francisco Javier Montañez Aguilera	Adjunto al Vicerrector de Desarrollo Estratégico y Comunicación
Santiago Novella Iranzo	Estudiante de Grado
Laura Sigüenza García	Estudiante de Grado
Celia López Pastor	Estudiante de Máster
Emilio Álvarez Almeida	Estudiante de Máster
Itziar Ferraut Jarilla	Estudiante de Máster
Borja Hernández Marín	Estudiante de Máster
Marta Haro Morillas	Estudiante de Máster
María Pilar Gil Járrega	Estudiante de Máster
Sergio Ortega Celares	Estudiante de Máster
María Pilar García Cavero	PAS. Secretaría Académica
Cristina Pérez Cabel	PAS. Secretaría General
Begoña Tormo Figueres-Marzal	PAS. Gestión Prácticas



Mireia Burdeus Nadal	PAS. Gestión Prácticas Postgrado
Irene Marín Núñez-Cortés	PAS. Representante del SOUAD
Sarah María Montes Car	PAS. Admisión Nacional
Pía Shirin Mahmoudi	PAS. Admisión Internacional
Elena Saurí Rodrigo	PAS. Directora de la Biblioteca
Manuel Martínez	PAS. Responsable de Talleres
Andrés Ros	Profesor
Fernando Sánchez	Profesor
César Bleuca	Profesor
Luis Calabuig	Profesor
Antonio Real Fernández	Profesor
Ignacio Juan Ferruses	Profesor. Responsable Grado de Fundamento de Arquitectura
Pedro González García	Profesor
Javier Rivera	Profesor
Ignacio Timón	Tutor de prácticas externas y empleador
Ignacio García	Tutor de prácticas externas y empleador
Jesús Sancho Tello	Tutor de prácticas externas y empleador
Juan Luis de la Hoz	Tutor de prácticas externas y empleador
Pablo Llopis	Tutor de prácticas externas y empleador
Raúl Climent	Tutor de prácticas externas y empleador
Jezabel Pérez Peñalver	Tutor de prácticas externas y empleador
Marta García Casaban	Egresada de Grado
Andrea de Arcos	Egresada de Máster
Vanesa Carrasco Martínez	Egresada de Máster
Sara Navarro	Egresada de Máster



**INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA  
ESCUELA SUPERIOR DE ENSEÑANZAS TÉCNICAS UNIV. CEU  
CARDENAL HERRERA DE VALENCIA**

Versión: 03

Sara Anne Claire Alteirac	Egresada de Máster
Verónica Godoy Calero	Egresada de Máster
Ana Riera	Egresada de Máster
Paula Martínez	Egresada de Máster
Ignasi Rosell Escribá	Profesor. Director de Departamento
Inmaculada Domenech	Técnica de Calidad
Brian Arthur Ríos	Representante de estudiantes en Comisión Garantía de Calidad

**EXCUSADOS**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO/ OCUPACIÓN</b>
Luis Alberto Genia	Tutor de prácticas externas y empleador
Marina Redondo	Egresada de Grado
César Lucio Cifuentes	Egresado de Máster



## DISPOSICIÓN FINAL

### VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO AUDITOR (1)

El equipo auditor de la Agencia certificadora, una vez examinado el SAIC del citado Centro con objeto de evaluar su grado real de implantación, así como los compromisos recogidos (en su caso) en el plan de acciones de mejora emite la siguiente valoración previa: (2)

X

FAVORABLE



DESFAVORABLE

- (1) Lo indicado en este informe será tenido en cuenta por la Comisión de Certificación de la Agencia para valorar la concesión del certificado de implantación del SAIC, si bien su decisión final **podrá no coincidir con la efectuada por el equipo auditor.**
- (2) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

### JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

Tras el proceso de auditoría externa llevada a cabo por los auditores: Antonio Rouco Yáñez (Auditor Jefe) y Ana Esther Cruz González (Auditora) el día 8 de mayo de 2023, para certificar la correcta implantación del SAIC en la Escuela Superior de Enseñanzas Técnicas de la Universidad, se presentó la V0.1 del informe, a lo que la Universidad respondió con alegaciones a distintas Oportunidades de Mejora contempladas en los mencionados informes.

El Equipo auditor analizó las alegaciones presentadas y elaboró una versión 0.2, que también fue enviada a la Universidad, que respondió con un Plan de Acciones de Mejora, al que se procede a dar cumplida respuesta a continuación:

**nc1:** *El sistema es centralizado y piramidal de Universidad. Las decisiones importantes, las toma la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU). En ese sentido la política y los objetivos de Calidad, cuya revisión es al menos cada tres años según el PE01, surgen, tras las pertinentes consultas, por decisión de esa Comisión, y a pesar del amplio despliegue de los objetivos, no están claramente ligados con los procesos del Sistema, se debería de trabajar en esta línea para que quede claro en la documentación aportada.*

**Acción de Mejora nc1.1: Publicar la relación entre los Objetivos y Políticas de Calidad de la Universidad y los procesos del SAIC.**

**Fecha:** junio de 2023.

**Explicación:**

Por indicación de la CECU, durante el mes de junio la UDEC ha especificado la relación de cada uno de los Objetivos y Políticas de Calidad con los diferentes criterios de Calidad y los procesos del SAIC.

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

El trabajo realizado ha consistido en señalar, por cada uno de los Objetivos y Políticas de Calidad, el criterio o criterios ESG (European Standards and Guidelines) alineados con él, la relación de ese criterio/s ESG con los criterios del programa AUDIT, y los procesos del SAIC que actúan en cada caso.

Este trabajo se ha enviado a la CECU, para su revisión y visto bueno en su reunión del mes de junio y trasladado al Consejo de Gobierno, para su información. Tras ella, se ha procedido a publicar en la página web y en el SharePoint de las Comisiones de Garantía de Calidad, la nueva versión de los Objetivos y Políticas de Calidad, donde se incluye esta relación.

A través de este enlace se puede consultar la información de los Objetivos y Políticas de Calidad actualizada en la página web:

<https://www.uchceu.es/conocenos/udec/objetivos-politica-calidad>

Y, mediante el usuario de ANECA facilitado durante la auditoría, se puede comprobar el documento actualizado en el SharePoint de las Comisiones de Garantía de Calidad, biblioteca Política y Objetivos de Calidad: <https://ceu365.sharepoint.com/sites/ComisionesGarantiaCalidadUCH/SitePages/Inicio.aspx>

**Comentario del Equipo Auditor: Por lo que se expone en el Plan de Acción de Mejora y se ha podido constatar, la acción realizada por la Universidad ha resuelto la nc identificada inicialmente, por lo que se procede a retirarla de la versión 0.3.**

***OM1:** El estudiantado que participa en las entrevistas manifiesta que muchas de las sugerencias/quejas se resuelven en reuniones informales, por e-mail o a través de la intranet (plataforma de incidencias y solicitudes), haciéndose poco uso del buzón de sugerencias de la Web, con lo cual no todas se registran en el sistema. Se deberían de revisar los canales existentes y sistematizar los registros para contar con una correcta trazabilidad.*

**Acciones de Mejora:**

- **OM1.1. Informar a los delegados/alumnado de los medios de comunicación formales que deben ser empleados ante incidencias y sugerencias**

**Fecha: junio de 2023 – septiembre 2023.**

**Explicación:**

En el mes de junio se ha realizado una reunión entre el Secretario Académico con la delegada y subdelegada de la ESET para informar de los canales de gestión de las quejas y sugerencias que disponen los estudiantes y obtener un feedback de los problemas que puedan tener los alumnos en su uso.

Tras esta reunión, se redacta un manual-guía con información de los diferentes canales que se dispone para realizar una sugerencia, solicitud o incidencia, con el objeto de enviarlo a los alumnos y profesores de la ESET al inicio del próximo curso. Este manual estará también disponible en la web de la ESET para su consulta.

Con estas medidas se pretende dar difusión de las diferentes vías que dispone el alumnado y profesorado y promover su uso.

- **OM1.2. Sistematizar el registro de las quejas y sugerencias realizadas por los estudiantes.**

**Fecha: junio de 2023 – julio de 2023.**

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)****Explicación:**

Con el objeto de recoger en nuestro Sistema los diferentes canales utilizados por los estudiantes para trasladar sus quejas y sugerencias, en el mes de junio, la UDEC junto con el Vicerrectorado de Estudiantes y Vida Universitaria realiza una revisión del proceso PA13 - Atención a las sugerencias o reclamaciones. Se decide incorporar como herramienta de gestión de las quejas y sugerencias de los estudiantes, las reuniones que el Vicerrectorado realiza a lo largo del curso con los y las delegados y subdelegados de las diferentes facultades, escuela y campus.

En estas reuniones los estudiantes trasladan sus inquietudes y problemáticas al Vicerrectorado y se hace seguimiento de la resolución de los mismos. Tanto las quejas, sugerencias, problemáticas transmitidas como su resolución quedan recogidas en las actas de las reuniones, pasando estas a formar parte de la documentación del proceso.

Esta modificación del proceso será enviada a las Comisiones de Garantía de Calidad de los diferentes centros y campus en el mes de julio, para que den su visto bueno. Obtenido el mismo, estos cambios serán también valorados para la obtención del visto bueno por parte de la CECU y trasladados al Consejo de Gobierno para su aprobación, con el objeto de que entren en vigor en el curso académico 2023/24.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OM1, si bien, mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

***OM2.** Los representantes del alumnado manifiestan que las reuniones de los órganos de seguimiento docente son escasas, por lo que los temas de interés no siempre se abordan. Se debería de tener al menos una reunión al semestre.*

**Acciones de Mejora:**

- **OM2.1. Realización de al menos dos reuniones, una cada semestre, con los y las delegados y subdelegados de los títulos de la ESET**

**Fecha: mayo de 2023 – febrero 2024.**

**Explicación:**

En el mes de mayo se ha desarrollado una reunión de Dirección para analizar el informe provisional de implantación del SAIC en la ESET, en el orden del día se incluye la propuesta de acciones de mejora, y se incluyen los acuerdos alcanzados (acta SharePoint – Evidencias PAM).

Se establece que se realizará una reunión como mínimo cada semestre con todos los delegados de los títulos de la ESET.

La primera reunión se realizará tras la elección de los delegados de curso, en la que se les explicará el funcionamiento de la delegación de alumnos y otros temas sobre la programación del curso (calendarios, convocatorias, actividades, etc.), y al menos otra reunión al inicio del segundo semestre, para realizar la valoración de primer semestre y planificar el resto del curso. Se levantará acta de las reuniones, quedando archivadas en el SharePoint de la Escuela.

Se trasladará a los delegados la posibilidad de convocar más reuniones durante los dos semestres si fuese necesario, al margen de las dos ya mencionadas.

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

Como inicio de la acción y dadas las fechas en que se encuentra el curso lectivo, se ha realizado el día 15 de junio del presente una reunión entre el secretario académico y la delegada y subdelegado de la ESET para exponer los temas de interés de la ESET, atender sus comentarios del curso realizado, así como transmitirles el procedimiento para realizar sugerencias/quejas/incidencias (esta acta corresponde a la presentada en la acción OM1.1).

Por otra parte, se solicitará al Vicerrectorado de Estudiantes los acuerdos alcanzados con los delegados de la Universidad para temas transversales y generales, que serán analizados en la CGC e incorporados a la toma de decisiones en la ESET.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OM2, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

***OM3.** Dentro del concepto del centro, los despachos del profesorado están ubicados en un espacio diáfano y compartido por todos. Si bien una parte del profesorado ve en esta forma de organización y trabajo un avance del que pueden aprovechar las sinergias (mejorar la coordinación, intercambio de experiencias, etc.), otra manifiesta que, en esas condiciones de falta de intimidad, le es difícil concentrarse para desarrollar su trabajo, fundamentalmente cuando se trata de realizar tareas investigadoras o de tutorización al alumnado.*

**Acciones de Mejora:**

- **OM3.1 Mejora en la gestión de espacios y despacho de profesorado**

**Fecha: mayo de 2023 – julio 2023.**

**Explicación:**

En el mes de junio se ha desarrollado una reunión de Dirección para analizar el informe provisional de implantación del SAIC en la ESET, en el orden del día se incluye la propuesta de acciones de mejora, y se incluyen los acuerdos alcanzados (acta Dirección 29\_05\_23). En ella se acordó:

- La creación de normas de convivencia y funcionamiento de la sala de profesorado.
- La colocación de cartelería en los accesos a la sala de profesores.
- La reserva de las salas para reuniones y tutorías, sobre todo en período de exámenes.

En la citada reunión se han creado unas normas y directrices para concienciar a los profesores en la manera de proceder para atender a los alumnos, llamadas privadas y vídeo-llamadas dentro de la sala de profesores. El objetivo es causar las menos molestias al resto de profesorado.

Las normas y directrices han sido enviadas por correo electrónico al profesorado.

Se ha impreso cartelería para colocar en los accesos de la sala de profesores para avisar a los alumnos del procedimiento para las reuniones/tutorías con el profesorado.

Se van a bloquear para uso exclusivo del profesorado, varias salas independientes, de forma que siempre estén disponibles para su uso en la realización de tutorías, reuniones o trabajo de concentración e investigación. En período de exámenes se ampliará el número de salas de tutorías reservadas debido al incremento de solicitud de tutorías por parte de los estudiantes.

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

A final de julio se revisará el funcionamiento de estas acciones en la reunión del Equipo Directivo de la ESET, valorando su reformulación para el siguiente curso académico, si fuese necesario.

También se tratarán las acciones en el Claustro del profesorado, que se realizará a finales de julio, con motivo del final del curso 2022-2023 para valorar la implantación de estas medidas.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OM3, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

***OM4.** Las personas egresadas del Máster Universitario en Gestión Ambiental (modalidad semipresencial) manifiestan que los enlaces para las conexiones a las sesiones de clase a veces no les llegaban al correo electrónico, y que la plataforma usada podría mejorarse. Aunque reconocen que tras la pandemia la situación ha mejorado.*

**Acciones de Mejora:**

- **OM4.1 Reunión entre el coordinador del Máster y el delegado de curso actual para hacer seguimiento de la problemática.**

**Fecha: junio de 2023 – julio 2023.**

**Explicación:**

En el mes de junio se ha reunido el Coordinador del Máster en Gestión Ambiental con el delegado de estudiantes. En dicha reunión se ha tratado la problemática señalada por los estudiantes egresados respecto a la recepción de los enlaces a las sesiones de clase. El estudiante indica que en este curso no se ha producido ninguna incidencia al respecto.

Con el fin de que en el futuro tampoco se produzcan problemas, en las diferentes reuniones de la CSI se preguntará expresamente al estudiante participante por el funcionamiento de la plataforma de docencia de manera que, si surge algún problema, se proponga y ejecute una acción de mejora de manera inmediata para subsanarlo.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OM2, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

***OM5.** Algunos egresados de los másteres del centro sugieren que, para no tener una docencia tan intensiva y concentrada en el tiempo, la Universidad podría trabajar en másteres de 90 ECTS. Ello les permitiría realizar asignaturas en el tercer semestre (prácticas externas, TFM).*

**Acciones de Mejora:**

- **OM5.1 Mejora en la organización temporal de los Másteres.**

**Fecha: junio de 2023 – octubre 2023.**

**Explicación:**

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

Los coordinadores de los títulos realizarán una sesión informativa sobre la duración, asignaturas y desarrollo de cada máster. Esta sesión se realizará en el inicio del curso académico y aparecerá en el calendario académico.

En dicha sesión se ofrecerá la información sobre las prácticas externas y TFM y se darán indicaciones que permitan a los estudiantes organizarse durante todo el período de duración del título.

Por otra parte, los coordinadores de los másteres, durante el mes de junio, comprobarán la información existente sobre la oferta de cada máster en la web para evidenciar que queda claro la duración y asignaturas de los másteres, de cara a los estudiantes de nuevo ingreso.

Por último, en alguno de los Informes de Seguimiento Interno de los títulos hay definida una acción relativa a la mejora del proceso de desarrollo y defensa del TFM (MU Diseño de Producto, MU Diseño y Comunicación Gráfica, MU Diseño Interiores). Aunque esta acción ha dado buenos resultados, se reforzará su ejecución durante el curso 2023/24, y se incluirá como mejora en las titulaciones en las que todavía no se ha implantado.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OM5, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

**OM6.** En el Manual de Procesos no aparece el PA09 relacionado con la evaluación del PAS. Durante las entrevistas se aclaró que el PA12 (Sistema de Desarrollo del PAS) es el resultado de la fusión de ambos (PA09 y PA12). Convendría aclarar esta circunstancia en el propio Manual.

**Acciones de Mejora:**

- **OM6.1 Señalar en el Mapa de Procesos la eliminación del SAIC del PA09 – Evaluación del SAIC**

**Fecha: junio de 2023 – junio 2023.**

**Explicación:**

Con el objeto de que quede mayor constancia de la desaparición, sin que lleve a confusión del proceso PA09 – Evaluación del PAS de nuestro SAIC, desde la UDEC se procede a señalar, dentro del Mapa de Procesos del SAIC, que el PA12 – Sistema de Desarrollo del PAS es fruto de la fusión del PA09 – Evaluación del PAS y el antiguo PA12 – Promoción del PAS.

Se puede comprobar en el siguiente enlace web el cambio efectuado en dicho Mapa:

<https://www.uchceu.es/docs/calidad/sgic/mapa-procesos.pdf>

Por otra parte, en el mes de junio se está procediendo a revisar el Manual de Calidad, con el objeto de recoger cualquier actualización o cambio motivado por las mejoras derivadas de los diferentes procesos de evaluación externa a los que nos hemos sometido este curso. Entre estos cambios hemos señalado en los anexos del Manual de Calidad la fusión del PA09 y el PA12, con el objeto de reforzar el conocimiento por parte de los usuarios del motivo por el cual no consta este proceso en nuestro Sistema.

Durante el mes de julio se enviará esta modificación a revisión y visto bueno de las diferentes CGC y,

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

posteriormente, se mandará a visto bueno de la CECU y aprobación del Consejo de Gobierno. Tras esta aprobación se publicarán en la página web estos documentos actualizados.

**Comentario del Equipo Auditor: La universidad ha atendido a lo manifestado en la OM6, por lo que se procede a retirarla del informe.**

***OM7.** Los tutores de prácticas externas desconocen los resultados de satisfacción del estudiantado con las prácticas desarrolladas en empresas. Hacerles llegar el feedback, en el marco del PC09 Gestión de las prácticas externas, les permitiría identificar posibles mejoras.*

**Acciones de Mejora:**

- **OM7.1 Informar a los tutores de prácticas externas del resultado agregado de las encuestas de satisfacción de las prácticas de la Titulación.**

**Fecha: julio de 2023 – septiembre 2023.**

**Explicación:**

Durante el mes de julio, la UDEC realiza la explotación de los resultados de las encuestas de satisfacción con las prácticas de cada título. Realiza dos tipos de informes, uno por cada centro de prácticas, que envía al Coordinador de Prácticas, Subdirector/Coordinador del título y sube como evidencia al Power BI para la consulta de la Comisión de Seguimiento Interno, con el objeto de que valoren el desarrollo de las prácticas en cada centro. Otro informe con datos agregados de todos los centros y estudiantes en prácticas, donde queda protegida la identidad de los estudiantes.

En el mes de septiembre, el coordinador de prácticas de cada titulación enviará a todos los empleadores, por correo electrónico, el informe de satisfacción de los estudiantes con las prácticas con los datos agregados, realizando una pequeña valoración de los ítems con puntuación más baja, y poniéndose a su disposición para cualquier aclaración o puesta en marcha de las acciones de mejora que consideren.

Por otro lado, en caso de que los resultados de una empresa en concreto sean muy bajos, el coordinador de prácticas se pondrá en contacto tanto con los estudiantes que han realizado las prácticas allí como con la empresa, con el objeto de conocer cuál ha sido el problema y buscar soluciones específicas entre todos.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OM7, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

***OM8.** Se sugiere revisar las actas de reuniones de coordinación del equipo docente disponibles en el SharePoint: faltan las del curso 2022-2023 para el Grado en Fundamentos de la Arquitectura, que sí aparecen para otras titulaciones, y se han detectado erratas en las relativas al MU en Diseño y Comunicación Gráfica, que hacen referencia a otra titulación o curso académico.*

**Acciones de Mejora:**

- **OM8.1 Informar a los tutores de prácticas externas del resultado agregado de las encuestas de satisfacción de las prácticas de la Titulación.**

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

**Fecha: julio de 2023 – septiembre 2023.**

**Explicación:**

Se han depositado en la carpeta del curso 2022-23 del SharePoint las actas omitidas del grado en Fundamentos de la Arquitectura.

Se han eliminado las erratas de las actas relativas al MU en Diseño y Comunicación Gráfica que, por error, hacen referencia a otra titulación o curso académico.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad ha atendido a lo manifestado en la OM8, por lo que se procede a retirarla del informe.**

***OB1.** A pesar de los esfuerzos de la universidad y el profesorado, el porcentaje de respuestas a las encuestas sigue siendo mejorable en las distintas titulaciones. Los estudiantes manifiestan que son muchas las encuestas que se deben cumplimentar a nivel asignatura y profesorado, y que siguen sin tener clara su utilidad, pues no reciben ningún feedback de los resultados.*

**Acciones de Mejora:**

- **OB1.1 Reunión con los delegados para ofrecer feedback a los estudiantes sobre las encuestas de satisfacción.**

**Fecha: julio de 2023 – febrero 2024.**

**Explicación:**

Se realiza una primera reunión entre el secretario académico y la delegada y subdelegado de la ESET para conocer de primera mano su visión y problemática de las encuestas. Se recogen también propuestas para incentivar la participación del alumnado.

Se emplearán las reuniones periódicas con los delegados y subdelegados de cada curso (acción OM2.1) con el secretario Académico, subdirectores y responsable de posgrado para introducir un punto en el orden del día y transmitir los resultados de las encuestas de manera agregada. En estas reuniones se tratará de forma particular las medidas puestas en marcha si en alguna encuesta se evidencia alguna incidencia remarcable.

Estas reuniones tienen también la intención de poner en valor la importancia de la participación en las encuestas por parte del alumnado, para que sea transmitido por los delegados y subdelegados al resto de sus compañeros. El objetivo será incentivar la participación del alumnado en la cumplimentación de las encuestas.

El resultado de las encuestas también se analiza dentro de las CSI donde se encuentra el representante de los estudiantes. En el caso de encontrar algún valor no satisfactorio, se proponen acciones de mejora. Se pondrá mayor énfasis en el análisis de los resultados obtenidos, de manera que los estudiantes sean conscientes de la utilidad de las encuestas en el proceso de toma de decisiones.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OB1, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

**OB2.** *A juicio del colectivo empleador debería revisarse el plan de estudios del Grado en Ingeniería de Diseño Industrial y Desarrollo de Productos para incluir asignaturas más prácticas y profesionalizantes en lo que concierne a creatividad e innovación.*

**Acciones de Mejora:**

- **OB2.1 Reflexión sobre el plan de estudios y revisión de contenidos.**

**Fecha:** junio de 2023 – noviembre 2023.

**Explicación:**

En los últimos años se ha ido revisando el perfil de egreso del titulado/a en Ingeniería en Diseño Industrial y Desarrollo de Productos, siendo la orientación de nuestra Escuela altamente creativa e innovadora.

A partir de esta reflexión, existe la posibilidad de tomar decisiones sobre la adaptación de asignaturas hacia un carácter más creativo y práctico.

Este próximo curso se completa el proceso de reflexión sobre el perfil de egreso que se viene trabajando de manera incremental, curso por curso, iniciándose en primero en el curso 2020-2021, por lo que podrán tomarse decisiones importantes referidas al plan de estudios.

Por otra parte, en las reuniones de programación y coordinación que se desarrollan durante el mes de julio de 2023, para planificar el curso 2023-24, se incluirán las siguientes propuestas:

- Inclusión de actividades más prácticas en las materias de creatividad
- Realización de proyectos conjuntos entre asignaturas, que permitan abarcar más contenidos y por tanto permitir desarrollar más la creatividad e innovación

La concreción de estas propuestas las llevará la Subdirección del Grado a la CSI, para su revisión, e introducirlas como mejora en el curso 2023/24, a través del Informe de Seguimiento Interno. Se realizará el seguimiento y se comprobará el resultado de la acción, contrastando con el feedback de los estudiantes y empleadores en la CSI.

**Comentario del Equipo Auditor:** La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OB2, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.

**OB3.** *Se sugiere estudiar la inclusión de valores objetivos (a alcanzar o a no superar) asociados a los indicadores más relevantes del sistema (satisfacción, tasas, duración media de los estudios, etc.) para detectar si los resultados se acercan o alejan de lo establecido y, en caso de ser necesario, tomar decisiones para cambiar tendencias.*

**Acciones de Mejora:**

- **OB3.1 Establecer valores objetivos de los principales indicadores del Sistema.**

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)****Fecha: junio de 2023 – julio 2023.****Explicación:**

Durante el mes de junio la UDEC se ha reunido con la Unidad de Transformación Digital, con el objeto de comprobar si se puede incluir en el Power BI unos valores objetivos en los principales indicadores de rendimiento de los títulos. De esta manera, el responsable del título, realizando una sencilla consulta, podrá comprobar si se cumplen o no los valores de referencia establecidos. Como se nos señala que es posible aportar esta información, desde la UDEC, en el mes de julio, se recogerán las estimaciones cuantitativas que se encuentran en las Memorias de las titulaciones, y establecerá con el Vicedecano/a-Subdirector/a-Coordinador/a las estimaciones del resto de indicadores representativos del título. Esta información la trasladará a la UTD, con el fin de que se estudie y haga pruebas para la visualización de estos datos, de manera que el Power BI esté actualizado cuando se muestren los resultados de los indicadores del curso 2022/23.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OB3, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

***OB4.** El Excel de documentación del SAIC, donde se recogen los responsables de cada evidencia y su localización, podría ser considerado un registro documental del sistema, dada su importancia. En caso contrario, la información que contiene podría incluirse en los procesos correspondientes para mayor complejión.*

**Acciones de Mejora:**

- **OB4.1 Incluir el Excel de Documentos del SAIC como documento del Sistema.**

**Fecha: junio de 2023 – julio 2023.****Explicación:**

Dentro del proceso de revisión de la documentación del SAIC, con el objeto de actualizar su funcionamiento y aplicar las mejoras fruto de los procesos de evaluación internos y externos a los que nos hemos sometido este año, la UDEC ha procedido, en el mes de junio, a revisar el Manual de Calidad. Dentro de esta revisión propone incluir el Excel de Documentos del SAIC como documentación que conforma el Sistema.

Esta propuesta de modificación está prevista que pase a revisión y visto bueno de todas las CGC durante el mes de julio y, una vez obtenido el mismo, pasará a supervisión y visto bueno por parte de la CECU y aprobación del Consejo de Gobierno, de manera que el cambio sea de aplicación en el curso 2023/24. Una vez obtengamos la aprobación, este documento se publicará en el SharePoint de las Comisiones de Garantía de Calidad, en la Biblioteca referida al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OB4, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

***OB5.** Eliminar de la documentación las referencias a “MEC-01 Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades” y sustituirlas por la actual Ley Orgánica del Sistema Universitario 2/2023 en la próxima*

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

*actualización del sistema.*

**Acciones de Mejora:**

- **OB5.1 Actualización de la referencia normativa del SAIC.**

**Fecha: junio de 2023 – julio 2023.**

**Explicación:**

A principios del mes de junio la UDEC, junto con los responsables de los procesos, ha revisado todos los documentos del SAIC con el objeto de actualizar aquellos aspectos susceptibles de cambio, entre ellos la referencia normativa a la nueva Ley Orgánica del Sistema Universitario 2/2023.

Esta modificación de los documentos afectados se va a proceder a enviar a revisión y visto bueno de las CGC de la Universidad en el mes de julio y, posteriormente, a supervisión y visto bueno de la CECU y aprobación del Consejo de Gobierno. Una vez se obtenga esta aprobación, la nueva versión de los documentos será publicada en la página web y en el SharePoint de las Comisiones de Garantía de Calidad.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OB5, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

***OB6.** Revisar y ajustar en la próxima actualización del SAIC su alcance. En la página Web de los diplomas y expertos universitarios el apartado "Calidad y Normativa" lleva al Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la universidad desplegado en los centros y titulaciones oficiales. No obstante, en el Manual y en la documentación del sistema no se hace referencia a las titulaciones propias.*

**Acciones de Mejora:**

- **OB6.1 Eliminación del apartado Calidad y Normativa en las titulaciones propias.**

**Fecha: junio de 2023 – junio 2023**

**Explicación:**

Con el objeto de que no lleve a confusión de cualquier usuario el apartado "Calidad y Normativa" en las titulaciones propias, la UDEC se ha reunido durante la primera quincena de junio con la Dirección de Marketing – Comunicación Digital y se ha establecido la eliminación de este apartado web en todos estos títulos. El apartado volverá a ser incorporado en el momento en que la Universidad incluya a las titulaciones propias dentro de su SAIC y establezca la información que debe contener dicho apartado.

**Acciones de Mejora:**

- **OB6.2 Estudio de la incorporación de las titulaciones propias en el SAIC.**

**Fecha: junio de 2023 – julio 2024**

**Explicación:**

Durante el curso 2023/24 la UDEC va a realizar un estudio, con el propósito de incorporar las titulaciones

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

propias dentro de su SAIC. Para ello, tendrá en cuenta las conclusiones de la Red Universitaria de Estudios de Postgrado y Educación Permanente (RUEPEP), que realiza un encuentro a finales de junio de 2023; las orientaciones de REACU en la configuración de Sistemas de Calidad para el aseguramiento de la calidad de los títulos de formación permanente; las conclusiones de las diferentes Jornadas de Calidad en las que se participe durante el curso académico.

Se pretende que este estudio aporte la información necesaria para incorporar dichas titulaciones dentro de nuestro Sistema. El estudio será aportado a la CECU, para su revisión, antes de finalizar el curso académico y, en caso de obtener su visto bueno, se procederá a modificar el alcance del SAIC y los procesos afectados, de manera que el cambio entre en vigor en el curso 2024/25.

**Comentario del Equipo Auditor: La Universidad está atendiendo a lo manifestado en la OB6, si bien se entiende que mientras no esté finalizada e implantada totalmente, debe de seguir recogida en el informe.**

**OB7.** Revisar en la página Web del centro/universidad los siguientes contenidos:

- Algunas guías docentes del MU en Gestión de las Instalaciones Energéticas e Internacionalización de Proyectos no pueden consultarse al estar deshabilitado su enlace, es el caso de las asignaturas obligatorias "Comunidades Energéticas y autoconsumo" y "Almacenamiento: Baterías e Hidrógeno". Lo mismo sucede en el MU en Gestión de Proyectos e Instalaciones Energética para las asignaturas obligatorias "Baterías", "Hidrógenos" y "Comunidades Energéticas Solares".
- En todas las titulaciones del centro el apartado vinculado a calidad se denomina "Calidad y Normativa", a excepción del Grado en Fundamentos de la Arquitectura, que aparece como "Calidad", si bien tiene el mismo contenido que el resto. Revisar y unificar.
- En el Portal de Indicadores y Evidencias SAIC (SharePoint) hay títulos del centro que sólo tienen algún indicador para algún año y el resto aparecen vacíos. Por ejemplo, para el MU en Gestión Ambiental, no tiene solicitudes de información nacionales y en las internacionales se muestra un indicador al 100% para el último curso. El resto aparecen vacíos. En el MU en Gestión de Instalaciones y Gestión de Proyectos, aparece sin datos. Por su parte en el MU en Arquitectura, aparece el mismo dato 100% para solicitudes nacionales e internacionales. Ver si los datos son correctos o se trata de alguna errata.
- En el Portal de Indicadores y Evidencias SAIC (SharePoint) algunos planes de acciones de mejora DE los servicios dan error (E0320 y E0321 -PA16) y no se pueden consultar.
- En el espacio de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad están disponibles dos documentos de trabajo de evaluación del profesorado: el denominado "programa DOCENTIA", que data de 2010-2011, y el nombrado "sistema de evaluación y desarrollo del PDI-DOCENTIA+CEU". Por su parte, en el PA03 (Evaluación de la docencia), se alude al programa DOCENTIA+CEU. Se sugiere publicar únicamente el documento que sea de aplicación, eliminando el que no esté vigente para evitar confusión.

**Acciones de Mejora:**

- **OB7.1 Revisión de la página web de los másteres, comprobación y aportación de las guías docentes.**

**Fecha: junio de 2023 – junio 2023**

**Explicación:**

El Coordinador de los másteres en Gestión de Proyectos e Instalaciones Energéticas y Gestión de Instalaciones Energéticas e Internacionalización de Proyectos ha procedido a revisar la página web de los títulos para comprobar las guías docentes que faltan. Se ha puesto en contacto con el Servicio de

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

Comunicación Digital, con el objeto de comprobar cuál es el problema de visualización que se ha producido y, entre ambos, han solucionado el problema.

En los siguientes enlaces web se puede comprobar que ya constan todas las guías docentes del plan de estudios de los títulos.

<https://www.uchceu.es/estudios/posgrado/master-universitario-gestion-proyectos-instalaciones-energeticas/plan-estudios>

<https://www.uchceu.es/estudios/posgrado/master-universitario-gestion-instalaciones-energeticas-internacionalizacion-proyectos/plan-estudios>

- **OB7.2 Modificación apartado web “Calidad y Normativa” de las titulaciones oficiales.**

**Fecha: junio de 2023 – junio 2023**

**Explicación:**

Durante este curso se ha modificado la página web de las titulaciones de Grado de la Escuela, para hacerla más accesible desde cualquier dispositivo móvil y fijo. Esta actualización de la web se está realizando de manera progresiva dado el volumen de titulaciones. Según la calendarización del trabajo de cambio está prevista su finalización durante el curso 2023/24. Esto ha provocado que tengamos títulos en los que la información referente a calidad se encuentra inserta en el apartado web “Calidad y Normativa” y en otros en el apartado web “Calidad”.

Tras reunirse la UDEC con el Servicio de Comunicación Digital se establece que, hasta que consigamos disponer de todas las titulaciones con el nuevo formato, se procede a cambiar la denominación del apartado “Calidad y Normativa” por “Calidad”, en las titulaciones que todavía no han sido modificadas. De esta manera, se consigue la homogeneidad en su denominación.

Se aporta como ejemplo de ejecución de la acción el enlace a unos de los másteres de la Escuela:

<https://www.uchceu.es/estudios/posgrado/master-universitario-gestion-ambiental>

- **OB7.3 Revisión y subsanación de los resultados de los indicadores en el Power BI de Indicadores y Evidencias.**

**Fecha: junio de 2023 – junio 2023**

**Explicación:**

Desde la UDEC y la coordinación de los másteres se ha revisado el resultado de los indicadores de los títulos que consta en el Power BI. Se ha comprobado que los resultados del Máster en Arquitectura del proceso de captación son correctos, ya que el 100% de solicitudes de información realizadas por candidatos nacionales y por candidatos internacionales se han producido desde soportes digitales, ninguna en acciones offline.

Respecto a los resultados del proceso de captación de los másteres en Gestión Ambiental, Gestión de Proyectos e Instalaciones Energéticas y Gestión de Instalaciones Energéticas e Internacionalización de Proyectos, no se dispone de datos debido a que este proceso se desarrolla desde el ITE.

La UDEC, junto con los coordinadores de los másteres, se ha puesto en contacto con el ITE, con la

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)**

intención de que nos aporten estos datos desde el curso 2018/19, de manera que se pueda analizar la tendencia de los resultados. Los resultados de estos indicadores se han actualizado ya en el Power BI y se pueden consultar en el cuadro de mandos de CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES:

<https://ceu365.sharepoint.com/sites/Calidad/SitePages/captaci%C3%B3nestudiantes2021.aspx>

Además, a partir de ahora, se incluye en la rutina de solicitud de datos de indicadores, el contacto con el ITE para disponer de los resultados del proceso de captación de estudiantes de los másteres que impartimos de manera conjunta.

Por otro lado, la UDEC con la UTD ha estado revisando el error que daban las evidencias E0320-PA16 y E0321-PA16, para comprobar el problema que daba su visualización y este ya ha sido solventado, de manera que se puede consultar sin problemas en el cuadro de mandos de GESTIÓN DE ESPACIOS Y SUGERENCIAS, pestaña "Sugerencias, Normativas y Servicios":

<https://ceu365.sharepoint.com/sites/Calidad/SitePages/gesti%C3%B3nespaciosysugerencias2021.aspx>

Para la visualización de la información contenida en estos enlaces se debe utilizar el usuario "ANECA" facilitado durante el proceso de evaluación.

- **OB7.4 Modificación de la información web relativa al programa DOCENTIA.**

**Fecha: junio de 2023 – junio 2023**

**Explicación:**

La UDEC, tras consulta con el Vicerrector de Profesorado y Planificación Estratégica, informa al Servicio de Comunicación Digital la necesidad de eliminar el documento "programa DOCENTIA" de la página web, ya que lleva a confusión su vigencia con el programa DOCENTIA<sup>+CEU</sup>.

En el siguiente enlace, en el apartado Programa DOCENTIA, se puede comprobar la eliminación de esta documentación, dejando solo el documento en vigor:

<https://www.uchceu.es/conocenos/udec/procesos-evaluacion>

**Comentario del Equipo Auditor: Los contenidos reflejados en la OB7, están atendidos y solventados, por lo que procede retirarlos del informe.**

**OB8.** Revisar la documentación del sistema y realizar los ajustes necesarios:

- Eliminar del índice del proceso de auditorías internas (PE04) y del de evaluación de la satisfacción de los estudiantes con el PDI (PE05) la referencia a dos apartados, responsabilidades y rendición de cuentas (8 y 9), pues no tienen reflejo en este.
- Actualizar en el documento de seguimiento de la política y objetivos de calidad, objetivo 5, mejora 5.7, la referencia a "los procedimientos, criterios y resultados sobre la cualificación del claustro docente". En su caso, debería hacer alusión a la cualificación del PAS.
- Valorar la inclusión del programa de atención a deportistas de élite y de alto rendimiento que aparece en la página Web institucional y en el informe de seguimiento de la política y objetivos de calidad (pág. 32) en el proceso PC06, junto al resto de acciones destinadas a la orientación y apoyo al estudiantado.
- En el proceso PC07 de gestión de la movilidad de los estudiantes propios se recoge que "la ORI, a lo largo del curso, mantiene reuniones periódicas con los/as Coordinadores de Movilidad, con el fin de informar de las distintas fases del proceso Erasmus +, acciones a realizar, modificaciones, incidencias, etc.". Sin embargo, en el diagrama de flujo no se recogen dichas reuniones.

**JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)****Acciones de Mejora:**

- **OB8.1 Análisis y modificación de los procesos correspondientes.**

**Fecha: junio de 2023 – julio 2023****Explicación:**

Durante el mes de junio la UDEC se pone en contacto con los responsables de los procesos del SAIC con el objeto de que revisen su funcionamiento y actualicen la información que resulte oportuna. En el caso del Vicerrectorado de Calidad y Estudiantes y el Vicerrectorado de Internacionalización y Vida Universitaria, se les ha señalado además las Observaciones realizadas por el Equipo de Auditores, para que las tengan en consideración.

Una vez han analizado estas observaciones se ha decidido que:

- Se incorpora información relativa al programa de atención a deportistas de élite y de alto rendimiento en el proceso PC06 – Orientación y Apoyo al estudiante.
- Se señala en el flujograma del PC07 – Gestión de la Movilidad de los estudiantes propios los momentos en los que la Oficina de Relaciones Internacionales se reúne con los Coordinadores de Movilidad.

Por otra parte, la UDEC elimina de las carátulas de los procesos PE04 y PE05 la referencia a los apartados que no existen en los procesos.

Todas estas propuestas de cambio en los procesos serán revisadas por todas las CGC de la Universidad durante el mes de julio y, tras su visto bueno, se enviarán a la CECU y Consejo de Gobierno para su supervisión, visto bueno y aprobación, de manera que las modificaciones entren en vigor en el curso 2023/24.

- **OB8.2 Subsanación errata en el Seguimiento del curso 2021/22 de los Objetivos y Políticas de Calidad.**

**Fecha: junio de 2023 – junio 2023****Explicación:**

Desde la UDEC nos hemos puesto en contacto con Gerencia y el Departamento de Personas para comunicarles la errata detectada en el documento de Seguimiento de los Objetivos y Políticas de Calidad del curso 2021/22. Con su visto bueno, se ha procedido a corregir la misma y subir a la página web el documento actualizado.

Se aporta el enlace a dicho documento con el objeto de que se pueda comprobar la subsanación del mismo.

<https://www.uchceu.es/conocenos/udec/objetivos-politica-calidad>

<https://www.uchceu.es/docs/calidad/seguimiento-objetivos-politicas-21-22.pdf>

**Comentario del Equipo Auditor: Los contenidos reflejados en la OB8, no están totalmente solventados, por lo que se mantiene, si bien se elimina la referencia a la errata ya que está corregida.**



### JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

#### COMENTARIO GENERAL:

El Equipo auditor estima que la Universidad y el Centro han trabajado para atender la no conformidad menor, las oportunidades de mejora y las observaciones que están, o subsanadas, o en vías de hacerlo a lo largo del curso 2023-2024, tal y como se refleja en el Plan de Acciones de Mejora de la ESET. Por ello se propone que la valoración final sea FAVORABLE.

- (3) Este apartado lo cumplimentará el equipo auditor **una vez evaluado el plan de acciones de mejora** que en su caso haya de presentar la organización auditada.

En Madrid, a 7 de julio de 2023

#### POR EL EQUIPO AUDITOR

D. Antonio José Rouco Yáñez  
Cargo: Auditor Jefe