



PROGRAMA AUDIT. V 2024

INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA

DATOS DE LA INSTITUCIÓN Y CENTRO AUDITADO

Universidad	Universidad CEU Cardenal Herrera
Centro	Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas de Valencia
Alcance de la auditoría (especificar cualquier posible exclusión)	Todos los títulos oficiales (grados y másteres) impartidos en el Centro.
Fecha de la auditoría	23 de mayo de 2024

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	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 Rouco Yáñez	Institución	Universidad de Murcia
Auditor	Gloria Zaballa Pérez	Institución	Universidad de Deusto
Aud. Formación		Institución	

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La auditoría se desarrolló sin incidencias. Sin embargo, hay que reseñar que se excluyeron los capítulos 6, 7 y 8 por decisión de la Universidad, cuando se les preguntaron los motivos adujeron lo siguiente:

Se solicita la exclusión del criterio 6 del programa AUDIT, debido a que la Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas de Valencia no tiene una función directa sobre la investigación y la transferencia del conocimiento. Esta es desarrollada por el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad.

Este vicerrectorado tiene como misión principal fomentar la investigación de excelencia, para ello implementa políticas internas de respaldo que comprenden diversas convocatorias internas, ayudas para la captación de investigadores, para la formación de personal investigador predoctoral, para favorecer la movilidad, apoyo a los

INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Grupos de Investigación Reconocidos, a profesores no integrados en grupos de investigación, a proyectos de investigación precompetitivos, singulares y de investigación en educación. Además, apoya a nuestros investigadores cuando concurren a las convocatorias internas junto a las convocatorias de entidades externas (públicas y privadas) de investigación.

Por otra parte, la formación de nuevos investigadores y por tanto la impartición de programas de doctorado es impulsada por la CEU Escuela Internacional de Doctorado (CEINDO), en la que participan profesores e investigadores de todas las universidades CEU.

Dentro del Vicerrectorado de Investigación encontramos la Oficina de Transferencia de Conocimiento (OTC) y la Unidad de Cultura Científica e Innovación. LA OTC realiza la gestión de la investigación. La Unidad de Cultura Científica e Innovación colabora con los investigadores para llevar a cabo la transferencia, difusión y divulgación de su trabajo, contribuyendo de manera significativa con su conocimiento a la sociedad. Esta Unidad pertenece a la Red de Unidades de Cultura Científica y de la Innovación de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECTY).

Se pide la exclusión del criterio 7 del programa AUDIT ya que la Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas de Valencia no dispone de una estructura específica para gestionar su vinculación con el medio, esta se lleva a cabo a través del Vicerrectorado de Internacionalización y Vida Universitaria y la Dirección de Proyección Social y Cultural de la Universidad.

La Dirección de Proyección Social y Cultural tiene su sede en el Palacio de Colomina, en pleno centro de Valencia. Su situación propicia el encuentro con el conocimiento y el arte. La Dirección colabora para completar la formación de los estudiantes y enriquecer a la sociedad, a través de exposiciones, conferencias y otras actividades culturales.

El Vicerrectorado de Internacionalización y Vida Universitaria tiene como uno de sus objetivos promover el desarrollo cultural, la transferencia del conocimiento y la cultura entre los distintos sectores sociales de la comunidad. Dinamiza la vida universitaria a través de la organización de diferentes actividades propuestas por estudiantes y apoyadas por Campus Life, también a través de clubs de estudiantes, mediante actividades deportivas, de solidaridad y voluntariado.

Con Campus Life ofrece oportunidades y experiencias que crean comunidad, que ayudan al crecimiento personal y profesional del estudiante.

Mediante el Servicio de Deportes busca la socialización e integración entre los alumnos de la universidad a través de actividades deportivas, además de facilitar el contacto con otros colectivos de la Universidad, como el profesorado y el personal de administración y servicios.

A través del Voluntariado es posible crecer, mejorar la autoestima, conocer personas nuevas, entrenar habilidades de trabajo en equipo. Este voluntariado se puede desarrollar dentro de la comunidad o participando en proyectos internacionales.

Se requiere la exclusión del criterio 8 del programa AUDIT debido a que la Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas de Valencia no dispone de una estrategia específica para abordar este criterio. Este es desarrollado, por una parte, por el Vicerrectorado de Investigación, tal como se ha comentado anteriormente y, por otra parte, por el Vicerrectorado de Internacionalización y Vida Universitaria, en concreto por la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI).



INCIDENCIAS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La ORI promueve diferentes programas de movilidad existentes entre los distintos colectivos de interés de la Universidad, y es la encargada de implementar la estrategia de internacionalización de nuestra Universidad. Para ello, trabaja junto a las facultades y servicios universitarios en la búsqueda de nuevas oportunidades de aprendizaje y experiencias internacionales, tanto para nuestros estudiantes y alumnos visitantes como para nuestros profesores e investigadores. Además, se ocupa de fortalecer la presencia de nuestra Universidad en el mundo, explorando junto a otras instituciones de Educación Superior vías de colaboración, mediante acuerdos de movilidad y otro tipo de proyectos globales

El Equipo auditor no encontró evidencias que apoyen tesis contrarias a lo manifestado por la Universidad respecto a estos tres criterios.



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. Política y objetivos de calidad	No Conf.	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	No Conf.
1.1. Mecanismos para la aprobación y actualización periódica de la política y objetivos de calidad	1	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. Mecanismos que regulen y difundan las normativas que afectan a los estudiantes	
1.4. Difusión y conocimiento por los grupos de interés		3.4. Mecanismos para el desarrollo, revisión y mejora de los procesos relacionados, y participación de los grupos de interés	2
1.5. Configuración del sistema para su despliegue		3.5. Rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje	
1.6. Implementación de mejoras derivadas de la evaluación periódica			
1.7. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4. Personal académico/ investigador (PAI) y de apoyo a la docencia	No Conf.
2. Garantía de calidad de los programas formativos	No Conf.	4.1. Información sobre necesidades de PAI, según su política de personal y normativa	
2.1. Órganos, grupos de interés y procesos para el desarrollo de los programas formativos en todas sus etapas		4.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política de personal académico/ investigador	
2.2. Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales	1	4.3. Información sobre competencias y resultados de su PAI para la mejora continua de sus actuaciones	
2.3. Mecanismos de toma de decisiones sobre oferta formativa y su ciclo de vida		4.4. Procesos de toma de decisiones	
2.4. Mecanismos para valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa		4.5. Mecanismos de refuerzo y mejora en el rol docente e investigador del personal académico	
2.5. Mecanismos para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión		4.6. Revisión y mejora continua de las actuaciones referidas a este personal	
2.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés		4.7. Rendición de cuentas sobre los resultados de su política de personal	
OBSERVACIONES:			
• Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas		• Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices	



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE DERECHO, EMPRESA Y CIENCIAS POLÍTICAS DE VALENCIA UNIVERSIDAD CEU CARDENAL HERRERA DE VALENCIA

Versión: 0.3

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
5. Recursos y servicios	No Conf.	7. Vinculación con el medio	No Conf.
5.1. Revisión de la política institucional y actuaciones de mejora sobre el PAS		7.1. Órgano responsable del mantenimiento de la política y objetivos de las acciones de extensión y proyección social	
5.2. Participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y servicios		7.2. Participación de los grupos de interés en la definición de la política y objetivos de extensión y proyección social	
5.3. Obtención de información sobre su gestión de los recursos materiales y servicios		7.3. Procedimiento de toma de decisiones para la aprobación y desarrollo de las acciones de vinculación con el medio	
5.4. Procedimientos de toma de decisiones relativas a los recursos materiales y servicios		7.4. Procedimientos para asegurar la ejecución de los proyectos de extensión y proyección social	
5.5. Control y mejora de los recursos materiales y servicios		7.5. Mecanismos de comunicación y difusión de las acciones realizadas	
5.6. Rendición de cuentas sobre adecuación y uso de los recursos materiales y servicios		7.6. Procedimiento de control, revisión y mejora continua de las acciones realizadas	
6. I+D+i y transferencia del conocimiento	No Conf.	7.7. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados e impacto obtenidos	
6.1. Órgano responsable de la política, objetivos y líneas de I+D+i.		8. Dimensión externa de la IES	No Conf.
6.2. Grupos de interés implicados y vías de participación en la definición de la política, objetivos y líneas de investigación.		8.1. Órgano responsable de la estrategia de proyección y dimensión nacional e internacional de sus actividades	
6.3. Procesos de toma de decisiones para la aprobación y ejecución de los proyectos de I+D+i.		8.2. Mecanismos de toma de decisiones en la fijación de objetivos y ejecución de actividades vinculadas	
6.4. Mecanismos para la evaluación de los proyectos de investigación y su protección/ explotación		8.3. Participación de los grupos de interés en los procesos asociados	
6.5. Transferencia de resultados de los proyectos de investigación.		8.4. Modelo de alineación con el entorno para proyectar a la institución e insertarla en los diferentes ámbitos	
6.6. Implementación de las mejoras derivadas de la revisión de actividades de I+D+i.		8.5. Mecanismos de colaboración e integración en redes	
6.7. Rendición de cuentas de las actividades de I+D+i y los resultados obtenidos.		8.6. Mecanismos de medición, análisis y mejora de los resultados	
		8.7. Procedimiento de rendición de cuentas	
OBSERVACIONES: <ul style="list-style-type: none"> Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices 			



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SAIC IMPLANTADO EN LA FACULTAD DE DERECHO, EMPRESA Y CIENCIAS POLÍTICAS DE VALENCIA UNIVERSIDAD CEU CARDENAL HERRERA DE VALENCIA

Versión: 0.3

Criterio AUDIT		Criterio AUDIT	
9. Publicación de información sobre el desarrollo de actividades y programas	No Conf.	10. Mantenimiento y actualización del SAIC	No Conf.
9.1. Obtención de información sobre el desarrollo de titulaciones y otras actividades		10.1. Procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC y de su documentación de soporte	
9.2. Procedimientos de toma de decisiones relacionadas con la publicación de información sobre los títulos		10.2. Participación de los grupos de interés en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC	
9.3. Procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de la oferta formativa, objetivos, movilidad, resultados, etc.		10.3. Procedimiento para el acceso a la documentación del SAIC y su adecuada descripción de los procesos del Centro	
9.4. Mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés		10.4. Conocimiento operativo del SAIC por los grupos de interés	
9.5. Procedimiento de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos en la publicación y difusión de la información		10.5. Conservación de los registros generados por el SAIC	
		10.6. Procedimiento para el desarrollo de auditorías internas periódicas al SAIC	
		10.7. Evaluación externa periódica del SAIC	
		10.8. Rendición de cuentas sobre los resultados de la aplicación del SAIC.	
OBSERVACIONES:			
• Se señalarán con un número correlativo las No Conformidades detectadas		• Por cada directriz se podrá asignar más de una no conformidad. Así mismo, una misma no conformidad podrá aparecer en varias directrices	

DETALLE DE LAS NO CONFORMIDADES

Nº No Conf. (1)	Subcrit. AUDIT	Justificación	Cat. No Conf. (2)
1	<p>1.1. Mecanismos para la aprobación y actualización periódica de la política y objetivos de calidad</p> <p>2.2 Alineación de los planes de estudios con su estrategia y las necesidades sociales</p>	La Política y Objetivos de Calidad, no está claro que esté perfectamente alineado con la estrategia del Centro. Tampoco existe una Política de Calidad clara, sino "políticas que emanan de los diferentes objetivos. Sería necesario establecer indicadores, metas o valores objetivos que permitan realizar un correcto seguimiento de la consecución de los objetivos de calidad.	nc
2	<p>3.4 Mecanismos para el desarrollo, revisión y mejora de los procesos relacionados, y participación de los grupos de interés</p>	<p>A pesar de tener los procesos definidos, no se ha evidenciado cómo participan los diferentes grupos de interés en el desarrollo, revisión y mejora de los procesos relacionados con la orientación de las enseñanzas a los estudiantes. Todos ellos declaran tener conocimiento, pero no están claros los mecanismos de participación activa, concretamente para:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Captación, acceso, admisión y matriculación de estudiantes. — Planificación y coordinación docente. — Evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas, conforme a procesos y criterios públicos, difundidos y conocidos con antelación, aplicados de forma justa y equitativa, y evitando el fraude académico. — Posibilitar un entorno favorecedor del aprendizaje a lo largo de la vida. — Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones. 	nc

(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. Los estudiantes manifiestan que supondría una mejora tener más prácticas digitales en Marketing.

OM2. Los estudiantes manifiestan que la atención a los alumnos/as repetidores/as es escasa.

OM3. Los estudiantes opinan que tener más asignaturas en inglés en la titulación de Ciencias Políticas supondría una mejora.

OM4. Los estudiantes opinan que una mejora consistiría en descongestionar los horarios.

OM5. Los estudiantes piden que se organicen mejor los tiempos de entrega de trabajos para no coincidir con los períodos de exámenes.

OM6. El nivel de contestación a las encuestas de satisfacción es bastante bajo, sería necesario aumentarlo.

OM7. El PAS cree que una mejora podría ser la contratación de más personal, sobre todo en el servicio de posgrado.

OM8. Los tutores externos y empleadores creen que los estudiantes deben de mejorar la competencia de idiomas.

OM9. Se recomienda revisar los procesos del SAIC, para evitar incoherencias en su definición y posterior implantación.

OM10. Se deben establecer indicadores y metas para todos los procesos del SAIC, para garantizar así una evaluación sistemática de todos los indicadores y sus metas, asegurando la mejora continua.

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

1. La auditoría se desarrolló con un nivel óptimo de organización por parte del Centro.
2. La Dirección del Centro, profesorado y personal de apoyo está muy motivado.
3. Las infraestructuras del Centro son adecuadas para la docencia que se imparte.
4. Los estudiantes resaltan un alto nivel de satisfacción con el CEU por: cercanía y cualificación del profesorado, e incorporación rápida al mundo laboral.
5. El nivel de internalización del Centro es elevado.
6. Los diferentes grupos de interés, sin excepciones, manifiestan su satisfacción con la docencia impartida en el Centro.



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

7. Los tutores externos y empleadores destacan como fortaleza el hecho de que los estudiantes trabajan muy bien en equipo y cumplen perfectamente con los estándares solicitados por la empresa.
8. Los tutores externos y empleadores, manifiestan que los estudiantes del CEU son los más implicados y motivados.
9. El alumnado manifiesta su satisfacción ante el trato personalizado del profesorado.
10. El Centro tiene un buen sistema de becas propio que premian el talento.
11. El programa de extensión universitaria: cursos, conferencias, mesas redondas, etc., es muy exhaustivo y adecuado para el alumnado.



PERSONAS ENTREVISTADAS POR EL EQUIPO AUDITOR

GRUPO DE INTERÉS	CARGO/ OCUPACIÓN
PDI	Vicerrector de Calidad y Estudiantes
PDI	Decano
PDI	Vicerrector de Profesorado y Planificación Estratégica
PDI	Vicerrector de Investigación
PDI	Vicerrector de Ordenación Académica y Digitalización
PDI	Vicerrector de Internacionalización y Vida Universitaria
PDI	Secretario General
PDI	Secretario Académica de la Facultad
Estudiante	4º curso. Grado en Ciencias Políticas
Estudiante	4º curso. Doble Grado en Derecho y Ciencias Políticas
Estudiante	4º curso. Grado en Derecho
Estudiante	4º curso. Doble Grado en Dirección de Empresas y Marketing
Estudiante	4º curso. Grado en Marketing
Estudiante	Máster de Acceso a la Abogacía y la Procura
Estudiante	Máster de Acceso a la Abogacía y la Procura
Estudiante	4º curso. Grado en Dirección de Empresas
PAS	Secretaría General
PAS	Secretaría de la Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas
PAS	Carreras Profesionales Grado
PAS	Carreras Profesionales Posgrado



PAS	Admisión
PAS	Biblioteca
PAS	Servicio de Orientación Universitaria
PDI	Catedrático Grado en Derecho
PDI	Titular Grado en Derecho
PDI	Adjunto Grado en Dirección de Empresas. Coordinador de curso
PDI	Colaborador Doctor del Grado en Dirección de Empresas
PDI	Colaborador Doctor del Grado en Marketing
PDI	Adjunto del Grado en Ciencias Políticas
PDI	Colaborador No Doctor del Gado en Ciencias Políticas. Coordinador de Grado
PDI	Colaborador No Doctor PDI del Grado en Ciencias Políticas. Coordinador de Curso
PDI	Asociado del Máster de Acceso a la Abogacía y la Procura
Tutor Externo y Empleador	Tutor de Prácticas del Grado en Marketing. Iznoval Agencia de Marketing Digital
Empleador	Empleador del Doble Grado en Dirección de Empresas y Marketing. Substrate AI
Empleador	Empleador de Dirección de Empresas y Marketing. Grupo Saona
Tutor Externo	Tutor de Prácticas del Máster de Acceso a la Abogacía y la Procura
Tutor Externo	Tutor de Prácticas del Grado en Derecho. MIRA Abogados
Empleador	Empleador del Grado en Derecho. Fornes Abogados
Tutor Externo y Empleador	Tutor de Prácticas y Empleador del Grado en Ciencias Políticas
Egresado	Egresado del Grado en Ciencias Políticas



Egresado	Egresado del Grado en Derecho
Egresado	Egresado del Grado en Marketing
Egresado	Egresado del Máster de Acceso a la Abogacía y la Procura
Egresado	Egresado del Grado en Ciencias Políticas
Egresado	Egresado del Grado en Derecho
PDI	Comisión Calidad. Titulación en Derecho
PDI	Comisión Calidad. Titulación en Dirección de Empresas
PDI	Comisión Calidad. Titulación en Marketing
PDI	Coordinador de Calidad y Responsable de Posgrado de la Facultad
PAS	Representante del PAS en la Comisión de Calidad
Estudiante	Representante de Estudiantes en la Comisión de Calidad
PAS	Técnico de la UDEC
PAS	Técnico de la UDEC

EXCUSADOS

GRUPO DE INTERÉS	CARGO/ OCUPACIÓN
Egresado	Egresado del Grado en Dirección de Empresas

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)

**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)

nc1. La Política y Objetivos de Calidad, no están perfectamente alineados con la estrategia del Centro. Tampoco existe una Política de Calidad clara, sino "políticas" que emanan de los diferentes objetivos. Sería necesario establecer indicadores, metas o valores objetivos que permitan realizar un correcto seguimiento de la consecución de los objetivos de calidad.

El Centro para en su PAM propone una serie de acciones que se desarrollarán a partir de mayo de 2024 (curso 2024/2025), y que pueden ser suficientes para solventar esta nc. Sin embargo, se debe mantenerse la nc hasta finalizar la definición de los nuevos Objetivos y Políticas de Calidad, y ver si se redefinen solventando lo manifestado en la nc.

nc2. A pesar de tener los procesos definidos, no se ha evidenciado cómo participan los diferentes grupos de interés en el desarrollo, revisión y mejora de los procesos relacionados con la orientación de las enseñanzas a los estudiantes. Todos ellos declaran tener conocimiento, pero no están claros los mecanismos de participación activa, concretamente para:

- Captación, acceso, admisión y matriculación de estudiantes.
- Planificación y coordinación docente.
- Evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas, conforme a procesos y criterios públicos, difundidos y conocidos con antelación, aplicados de forma justa y equitativa, y evitando el fraude académico.
- Posibilitar un entorno favorecedor del aprendizaje a lo largo de la vida.
- Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.

En el PAM propuesto, se han articulado diferentes y suficientes propuestas, en marcha desde junio de 2024 para solventar la nc, por ello no se debe de mantener.

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

OM1. Los estudiantes manifiestan que supondría una mejora tener más prácticas digitales en Marketing.

Para mejorar estas competencias digitales en el PAM se proponen las siguientes acciones: Planificación y realización de conferencias, actividades formativas o cursos de herramientas digitales e inteligencia artificial para los alumnos de la titulación de Marketing; y Propuesta de modificación del Plan de estudios del Grado en Marketing con mayor contenido digital. Se debe de esperar al próximo y sucesivos cursos para que se puedan implantar y consolidar estas acciones.

OM2. Los estudiantes manifiestan que la atención a los alumnos/as repetidores/as es escasa.

El Centro manifiesta en su PAM que a partir del curso próximo pondrán en marcha para los profesores una reunión clarificadora del sistema de seguimiento de la asignatura para los alumnos de segunda o posteriores matrículas, en principio esta acción puede ser útil para mejorar en la atención a los alumnos repetidores.

OM3. Los estudiantes opinan que tener más asignaturas en inglés en la titulación de Ciencias Políticas supondría una mejora.

En el PAM se indica que se presentará el próximo curso una Modificación del Grado de Ciencias Políticas incorporando docencia en inglés. Esta acción puede ser suficiente para mejorar en este aspecto, sin embargo, debemos esperar a que la modificación se presente, sea verificada y finalmente acreditada.

OM4. Los estudiantes opinan que una mejora consistiría en descongestionar los horarios.

En el PAM se propone elaborar una Guía de recomendaciones a seguir en el diseño de horarios de los títulos y dobles títulos, durante los meses de junio y julio de 2024, esta acción puede resultar suficiente para mejorar la estructura de los horarios.

OM5. Los estudiantes piden que se organicen mejor los tiempos de entrega de trabajos para no coincidir con los períodos de exámenes.

En el PAM se propone la elaboración de un calendario de entrega de trabajos al principio de cada cuatrimestre, esta acción puede ser suficiente para mejorar en este aspecto, aunque habrá que ver si funciona en próximo y sucesivos cursos.

OM6. El nivel de contestación a las encuestas de satisfacción es bastante bajo, sería necesario aumentarlo.

Para mejorar en el nivel de contestación de encuestas en el PAM se propone: canalizar la participación de encuestas a través de los delegados de curso, analizar la problemática en la Comisión de Seguimiento Interno y fomentar la participación haciéndolo en horarios de prácticas, talleres o seminarios. Todas esas acciones y medidas pueden ser suficientes, en todo caso habrá que ver si en sucesivos cursos hacen que el nivel de contestación a las encuestas se eleva.

OM7. El PAS cree que una mejora podría ser la contratación de más personal, sobre todo en el servicio de posgrado.

En el PAM se propone aumentar el personal en la Unidad de Posgrado, desde Gerencia se ha dado el visto bueno a la incorporación de dos personas a esa Unidad a lo largo del mes de septiembre de 2024, con ello se daría cumplimiento a esta oportunidad de mejora.

JUSTIFICACIÓN DEL RESULTADO (3)

OM8. Los tutores externos y empleadores creen que los estudiantes deben de mejorar la competencia de idiomas.

Durante el curso 24-25, se va a poner en marcha el Plan de Excelencia, prorrogable en cursos posteriores. Se trata de un plan de intensificación formativa para los estudiantes de los tres campus de la UCH, sin coste adicional para ellos, en el que se desarrollarán actividades presenciales y online en torno a cinco ejes temáticos:

- Competencias digitales
- Competencias para el desarrollo profesional
- Competencias en investigación avanzada y desarrollo académico
- Competencias para el desarrollo personal
- Competencias idiomáticas

Asimismo, se tiene prevista como acción la implementación del Diploma Universitario de Experto en Desarrollo Personal y Profesional para la Empleabilidad.

Estas dos acciones deben de potenciar, a partir del próximo curso la competencia idiomática de los estudiantes.

OM9. Se recomienda revisar los procesos del SAIC, para evitar incoherencias en su definición y posterior implantación.

Entre Junio y Septiembre se están revisando todos los procesos del SAIC, cuestión que debe culminar con una nueva versión que resuelva las incoherencias.

OM10. Se deben establecer indicadores y metas para todos los procesos del SAIC, para garantizar así una evaluación sistemática de todos los indicadores y sus metas, asegurando la mejora continua.

Se establecen en el PAM para esta Oportunidad de Mejora dos acciones concretas: Modificación de la plantilla del Informe de Seguimiento Interno que se desarrollará entre Junio y Julio y Formación sobre la elaboración del ISI que se desarrollará en Octubre, estas acciones, si se llevan a cabo, son suficientes para solventar la Oportunidad de Mejora.

El PAM presentado por el Centro da respuesta satisfactoria a las 2 nc y a las 10 OM, por lo que la valoración final del Equipo Auditor es de 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 Murcia, a 15 de julio de 2024

POR EL EQUIPO AUDITOR

D. Antonio Rouco Yáñez
Cargo: Auditor Jefe