

9.- SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD

9.1 Responsables del sistema de aseguramiento interno de calidad del plan de estudios

Responsables Generales.

El 12 de julio de 2011 ANECA envió informe de evaluación positivo al SGIC presentado para todos los centros de nuestra Universidad.

En el curso académico 2020/2021 se realizó la adaptación del SGIC a Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) para cumplir con las recomendaciones de ANECA en cuanto a la incorporación de nuevos procesos que garanticen la implantación del sistema en todas sus dimensiones, incluida la organización de auditorías internas, tal y como queda evidenciado en el mapa de procesos del SAIC: <https://www.uchceu.es/docs/calidad/sgic/mapa-procesos.pdf>

La estructura organizativa de la Universidad CEU Cardenal Herrera cuenta con una Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, adscrita orgánicamente a la Secretaría General, con un equipo de personal propio de cuatro personas.

La misión de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad es fomentar, facilitar y gestionar las actuaciones en el ámbito de la calidad y el desarrollo estratégico en la Universidad, promoviendo las acciones y proporcionando los medios necesarios para que esta sea una institución de referencia en el ámbito de la Educación Superior, dentro del marco del Espacio Europeo. Para ello:

- Impulsa la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad.
- Ofrece apoyo técnico en los diferentes procesos de evaluación, certificación y acreditación que se desarrollan en la Universidad.
- Brinda apoyo técnico al Servicio de Estadística Universitaria.
- Desarrolla acciones formativas relacionadas con la calidad y difusión de la cultura de la calidad en el contexto de la comunidad universitaria.
- Ejerce como observatorio para el análisis de la política educativa superior europea, española y de las comunidades autónomas, de los gobiernos y de las agencias especializadas, así como sus desarrollos legislativos y sus programas de acción
- Promociona la calidad y la innovación en la gestión universitaria.
- Actúa como observatorio para recabar las necesidades y sugerencias de la comunidad universitaria, dando respuesta y elevando propuestas de mejora.

9.1.1 Responsables del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad del Plan de estudios

En el Manual de Calidad de la Universidad CEU Cardenal Herrera, en su capítulo 3 se establece la estructura de los centros para el desarrollo del SGIC.

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

Consejo de Gobierno

El Consejo de Gobierno asumirá las responsabilidades que en los diferentes documentos del SAIC se indican, aprobará la propuesta de política y objetivos de la Universidad, supervisará las propuestas de la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU) en todo lo relativo al seguimiento del SAIC y promoverá, en su caso, la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas.

El Consejo de Gobierno de la Universidad CEU Cardenal Herrera velará por que todas las personas de la Universidad actúen de una manera diligente y efectiva, acorde con la cultura de la calidad y con lo establecido en el SAIC.

Corresponde al Consejo de Gobierno:

- a) Aprobar y difundir la Política y los Objetivos de Calidad en cumplimiento del principio de la transparencia y el de la rendición de cuentas.
- b) Recibir propuestas sobre la Política y los Objetivos de Calidad que formulen las Comisiones de Garantía de Calidad, que se canalizarán a través de los Decanos/as y Directores/as de Escuela y Centro, en cumplimiento del principio de participación y de atención a las necesidades de diferentes grupos de interés.
- c) Aprobar las revisiones del SAIC en cumplimiento del principio de actualización.
- d) Otras atribuciones que requieran de la participación de este órgano y que deriven de lo dispuesto al efecto en el SAIC o en las Normas de Organización y Funcionamiento.

Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU)

El Consejo de Gobierno delega las tareas correspondientes a la supervisión de la implantación del SAIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera en la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU). Esta Comisión está compuesta por los siguientes miembros:

- Rector/a.
- Vicerrectores.
- Gerente.
- Decanos/as – Directores/as de Escuela y Centro
- Secretario/a General.

Con independencia de las responsabilidades que le puedan ser asignadas posteriormente por el Consejo de Gobierno, la CECU tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SAIC de la Universidad.
- Asegurar que se promueve el desarrollo del SAIC y se difunde la información adecuada entre todos los grupos de interés de la Universidad.

La CECU deberá informar al Consejo de Gobierno sobre el desempeño del SAIC, de propuestas de mejora y sobre incidencias relevantes detectadas.

Comisiones de Garantía de Calidad por Centro (CGC)

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC de la Universidad. Es además uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, responsabilidades y logros de este sistema.

Sus funciones específicas son las siguientes:

1. Es informada por la CECU respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad de la Universidad y difunde esta información a todo el personal del Centro, en cumplimiento del principio de transparencia y del de rendición de cuentas.
2. Supervisa la aplicación del SAIC de la Universidad en todos aquellos aspectos correspondientes al Centro concreto y sus titulaciones, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual de Calidad, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes. De esta manera cumple el principio de ajuste normativo y del de capilaridad.
3. Revisa y aprueba la idoneidad de los cambios y mejoras realizados en los documentos del SAIC.
4. Estudia y aprueba la idoneidad de los Informes de Seguimiento Interno, que son elaborados por las Comisiones de Seguimiento Interno de las titulaciones en base a los resultados de los indicadores y evidencias de los diferentes procesos. Comprueba la realización y seguimiento de las acciones de mejora propuestas en estos documentos, en cumplimiento del principio de supervisión y del de participación.
5. Vela por la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas derivadas de la revisión del sistema, y participa activamente en el proceso de Auditorías Interna, dando así cumplimiento al principio de revisión y de mejora continua.
6. Apoya y colabora en los procesos de evaluación externa institucional y de las titulaciones, en cumplimiento del principio de colaboración y del de rendición de cuentas.

La CGC está compuesta, al menos, por el/la Decano/a de la Facultad o Director/a de la Escuela o Centro, que actuará como Presidente/a, el/la Secretario/a Académico del Centro, que actuará como Secretario/a de la Comisión, un representante de cada una de las titulaciones de Grado, un representante de los títulos de Máster, un representante de los/as estudiantes y otro del PAS. Asimismo, forma parte de esta Comisión de Garantía de Calidad, un miembro de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad y el Coordinador/a de Calidad del centro.

Cuando cambien las personas que forman parte de la CGC, la nueva composición será aprobada en la primera reunión que se celebre. Las reuniones tendrán lugar al menos con carácter semestral y serán convocadas por su Secretario/a. Se levantará acta de cada una de las reuniones, que se publicará, para consulta de todos los miembros de la CGC, en el espacio digital de trabajo colaborativo de las Comisiones de Garantía de Calidad.

Comisión de Seguimiento Interno (CSI)

La Comisión de Seguimiento Interno es el órgano responsable de analizar de manera interna el funcionamiento de una titulación de Grado o Máster. Este análisis se traducirá en la elaboración del Informe de Seguimiento Interno y el seguimiento de las acciones de mejora recogidas en él. También será el órgano responsable de la elaboración del Autoinforme y las evidencias solicitadas en los procesos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación de los títulos.

El Vicedecano/a – Subdirector/a – Coordinador/a de la titulación designará los miembros que integrarán la CSI, comunicando dicha composición a la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) de la Facultad, Escuela o Centro. Las CSI constarán al menos de los siguientes miembros:

- Vicedecano/a – Subdirector/a – Coordinador/a de la titulación.
- El/la representante del profesorado del título en la Junta de Centro. En el caso de las titulaciones de máster, el/la representante del profesorado se elegirá por sorteo entre los docentes del mismo. Si el docente al que le hubiera correspondido la designación no acepta la responsabilidad será elegido otro profesor por designación directa del Coordinador del título.
- El delegado o delegada de los estudiantes del título. En el caso de las titulaciones de máster, el/la representante del alumnado se elegirá por sorteo entre los matriculados en el mismo. Si el estudiante al que le hubiera correspondido la designación no acepta la responsabilidad será elegido otro por designación directa del Coordinador del título.
- Si el título dispone de personal de apoyo, vinculado fundamentalmente con la realización de actividades prácticas, exceptuando aquel que corresponda a servicios centrales de la Universidad, un/a representante de este personal.
- Un empleador/a conocedor/a del título y del perfil de egreso de los estudiantes.

Cualquier título podrá incluir a más miembros de la CSI, justificando su necesidad a la CGC.

En el caso de las titulaciones intercentros, se designará un o una única representante del profesorado, estudiantes, personal de apoyo y empleador, en delegación de estos colectivos de los diferentes centros.

9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

La evaluación de la calidad de la enseñanza, se integra dentro del objetivo de la búsqueda de la mejora continua de la calidad en la Universidad e incluye por una parte, el análisis y la satisfacción de los estudiantes con la docencia que reciben y, por otra, la satisfacción del profesorado que la imparte.

Evaluación de la Calidad de la Enseñanza.

El PC 12 del SAIC recoge los mecanismos establecidos para la valoración de la satisfacción de los diferentes colectivos con el programa formativo de las titulaciones <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PC12-revision-mejora-programas-formativos.pdf>

1. Anual o bienalmente, según corresponda, se realiza la encuesta de satisfacción con el programa formativo a los y las estudiantes, al profesorado, al personal de administración y servicios, a los y las representantes de los centros de prácticas y a los y las egresados.

2. Los resultados de las encuestas se facilitan a las Comisiones de Seguimiento Interno de los títulos (CSI), a las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros (CGC) y a la CECU. Estos órganos revisan los resultados y en base a los mismos:

a) La CSI puede proponer iniciativas y acciones en el Informe de Seguimiento Interno del título, que pueden contemplar, incluso, solicitar a la CECU su visto bueno para que se inicie un proceso de reflexión sobre una posible modificación del título. En este caso, se procederá de la siguiente manera:

- Será el Decanato o Dirección de la Escuela o Centro el que autorice la puesta en marcha de un proceso de modificación de un título. Para hacerlo deberá notificar al/la Secretario General la decisión de modificar el título.

- La Facultad o Escuela inicia un proceso de consultas internas y externas sobre el proyecto. El objetivo de las mismas es recabar información para realizar una propuesta de proyecto de modificación.

- El Decanato - Dirección de la Escuela, o comisión en la que delegue, prepara una memoria inicial de proyecto de modificación. Esta memoria de modificación se eleva al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado que la revisa, si la valida da traslado de la misma al Secretario/a General para su incorporación como punto del orden del día del Consejo de Gobierno.

El Consejo de Gobierno analiza la propuesta y puede:

a) No admitirla.

b) Solicitar que se mejoren algunos aspectos de la misma y que se presente a una nueva reunión del Consejo.

c) Aprobarla e iniciar el trámite de informe de la propuesta al Patronato.

- El equipo de trabajo constituido a instancias del Decanato - Dirección de la Escuela y la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad preparan la modificación de la memoria que se ajustará a lo fijado en la legislación vigente y en el protocolo de la ANECA.

- Cuando la modificación de la memoria se ha finalizado la UDEC, previo visto bueno del/la responsable del Título, envía la solicitud al Consejo de Universidades y a la ANECA, a través de la sede electrónica del Ministerio correspondiente.

b) La CECU puede sugerir a la CSI ajustes en las acciones incluidas en el Informe de Seguimiento Interno de un título, que contemplen la mejora del programa formativo.

Evaluación del profesorado.

La evaluación de la docencia a través de encuestas anónimas para conocer la opinión de los alumnos con respecto a la docencia que recibe se viene realizando en nuestra Universidad desde el inicio de su actividad como universidad privada. El proceso se realiza en los dos cuatrimestres.

Al finalizar el proceso se elabora un informe, que se difunde a los responsables académicos y a cada uno de los profesores.

La información detallada sobre este proceso se encuentra desarrollada en el PC 05:

<https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PA05-satisfaccion-estudiantes-PDI.pdf>

Evaluación de la satisfacción del profesorado.

La evaluación de la satisfacción del profesorado se realiza a través de un cuestionario en el que se abordan las siguientes áreas:

- Programa Formativo
- Organización de la Enseñanza
- Instalaciones e Infraestructuras
- Alumnado

La descripción del proceso completo está desarrollado en el PA04 de evaluación de la satisfacción del PDI: <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PA04-evaluacion-satisfaccion-PDI.pdf>

A parte de estos procedimientos tradicionales para recoger información para su posterior tratamiento, la Universidad CEU Cardenal Herrera, ha elaborado un sistema de evaluación del profesorado en el marco del **Programa Docentia** del año 2007 promovido por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación que fue informado favorablemente.

El modelo de Docentia se ha ido modificando y adaptando hasta derivar en el actual programa Docentia^{+CEU} cuyo objetivo es contribuir a la mejora de la calidad docente y servir de referencia para el desarrollo de carrera del PDI.

Toda la información relativa al proceso se encuentra disponible en el siguiente link:

<https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PA03-evaluacion-de-la-docencia.pdf>

9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

Prácticas Externas

Las prácticas externas son un elemento clave para el pleno desarrollo de la formación universitaria y el futuro profesional de los estudiantes, tanto en los programas de Grado como en los de Máster.

El modo en el que se organizan y gestionan las prácticas está definido en el PC 09 de gestión de las prácticas externas: <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PC09-gestion-de-practicas-externas.pdf>

Programa de Movilidad

El SAIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera tiene definidos los siguientes procesos para la definición y organización de sus programas de movilidad:

- PC 07 Gestión de la movilidad de los estudiantes propios (Outgoing-Students): <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PC07-movilidad-estudiantes-propios.pdf>
- PC 08 Gestión de la movilidad de los estudiantes acogidos (Incoming-Students): <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PC08-movilidad-estudiantes-acogidos.pdf>

9.4 Resultados de aprendizaje

La Universidad CEU Cardenal Herrera en su labor de mejora continua analiza los resultados de los títulos, los servicios y la institución a través de los indicadores definidos en el SAIC. Este análisis es la base para la toma de decisión en dos dimensiones:

- A) Progreso: los resultados y la información de los indicadores se adopta como base para la propuesta de acciones de mejora que hagan progresar al título.
- B) Corrección: los resultados y la información de los indicadores se adopta como base para identificar deficiencias (respecto de los objetivos o estándares fijados) y carencias (ausencia de elementos que en el nuevo contexto se consideren necesarios). La identificación de deficiencias y carencias es el paso previo a la propuesta de acciones de mejora de corrección.

El análisis de resultados e indicadores deriva en la elaboración del Informe de Seguimiento Interno (ISI) de las titulaciones, que elaboran las Comisiones de Seguimiento Interno (CSI).

La forma en la que se estructura, se formula, se aprueba y se difunde el ISI de cada una de las titulaciones de Grado y Máster, queda descrita en el PC 11 de medición, análisis y mejora:

<https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PC11-proceso-de-medicion-analisis-y-mejora.pdf>

9.5 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

La Universidad CEU Cardenal Herrera dispone de un procedimiento de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida con el objeto de que dichos indicadores de calidad reviertan en la mejora continua de los planes de estudios y en la calidad de la formación que ofrecemos.

En el PC 10 de gestión de la inserción laboral se describen las acciones previstas por el Servicio de Carreras Profesionales para ayudar a los/as egresados/as y estudiantes de la CEU UCH en su inserción laboral, así como realizar seguimiento sobre la misma.

Estas acciones incluyen, entre otras:

- La gestión de las ofertas de empleo.
- Intermediación laboral.
- Orientación laboral.
- Información para el empleo.
- Estudios de inserción laboral y satisfacción de los/as egresados/as.

En el siguiente link se encuentra la información detallada del proceso:

<https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PC10-insercion-laboral-calidad.pdf>

9.6 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

Entre los procesos de apoyo definidos en el SAIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera encontramos aquellos que permiten a las Comisiones de Seguimiento Interno de las titulaciones disponer de datos relativos a la satisfacción de los diferentes agentes implicados.

Los procesos de apoyo a los que hacemos referencia son los siguientes:

- PA 04 Evaluación de la satisfacción del PDI: <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PA04-evaluacion-satisfaccion-PDI.pdf>
- PA 05 Evaluación de la satisfacción de los estudiantes con el PDI: <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PA05-satisfaccion-estudiantes-PDI.pdf>
- PA 10 Evaluación de la satisfacción del PAS: <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PA10-evaluacion-satisfaccion-PAS.pdf>
- PA 11 Evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios: <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PA11-satisfaccion-usuarios-servicios.pdf>

Atención a las Sugerencias o Reclamaciones.

El proceso que define la sistemática en la gestión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias en la Universidad CEU Cardenal Herrera es el PA 13 de atención a las sugerencias o reclamaciones:

<https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PA13-atencion-sugerencias-reclamaciones.pdf>

Buzón de Sugerencias

El Buzón de Sugerencias de la Universidad está informatizado, de manera que cualquier miembro de la comunidad universitaria y de los grupos de interés en general, puede realizar sus sugerencias o quejas a través de una aplicación de fácil uso y rápida respuesta, ubicada en la página web de la Universidad, y de cada uno de los títulos oficiales, en su idioma de impartición. Sus normas de funcionamiento se encuentran publicadas en la web:

<https://www.uchceu.es/docs/normativa/normas-funcionamiento-buzon-sugerencias.pdf>

Defensor Universitario

La Ley Orgánica de Universidades creó la figura del/ de la Defensor/a Universitario/a para velar por el respeto a los derechos y las libertades del profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Asimismo, establece que las actuaciones del Defensor o Defensora Universitario siempre irán dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. En cuanto a su actuación, el Defensor o Defensora Universitaria no se someterá a mandato imperativo de ninguna instancia y vendrá regida por los principios de independencia y autonomía. Para el estudio y valoración de las sugerencias o reclamaciones recibidas, tendrá derecho a recabar datos de todos los órganos universitarios.

Las Normas de Organización y Funcionamiento recogen la figura del/de la Defensor/a Universitario/a en su "Título IV. De los órganos asesores y del Defensor Universitario". En el capítulo II del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad CEU Cardenal Herrera, en sus artículos 8, 9, 10 y 11 se regula el Procedimiento en la Tramitación de quejas, reclamaciones y peticiones de mediación y conciliación. El Defensor/a Universitario elaborará anualmente un informe de su gestión, que se presentará al Consejo de Gobierno, a través del/de la Rector/a, para su conocimiento.

Registro de la Universidad

La Universidad, en todos sus centros, dispone de un Registro de Entrada donde, cualquier miembro de la comunidad universitaria y de los grupos de interés en general, puede presentar por escrito cualquier incidencia, reclamación o sugerencia. Dicho escrito será remitido por la persona gestora del Registro al departamento, órgano colegial o unipersonal, o trabajador de la Universidad correspondiente, para su atención y resolución. La comunicación de la resolución de la incidencia al remitente también se realizará por escrito, con registro de Salida.

Criterios específicos en el caso de extinción del título

La extinción de un título oficial impartido por la Universidad CEU Cardenal Herrera (CEU UCH), podrá producirse por tres motivos:

- a) Por decisión del Rectorado de la Universidad a partir de los datos de desarrollo del título. En este caso el o la Secretario General lo propondrá al Consejo de Gobierno, tras el visto bueno de este órgano, el o la Rector elevará la propuesta al Patronato de la Universidad para su aprobación.

b) Por sustitución del programa formativo del título por uno nuevo tras el pertinente proceso de verificación y de implantación. En este caso el o la Secretario General lo propondrá al Consejo de Gobierno, tras el visto bueno de este órgano, el o la Rector elevará la propuesta al Patronato para su aprobación.

c) Por no haber superado el proceso de renovación de la acreditación. En este caso el o la Secretario General informará al Consejo de Gobierno y el o la Rector informará al Patronato de la Universidad.

Toda la información sobre el proceso relacionado con la extinción de un título podemos encontrarlo en el PC 13 de extinción de un título y garantía de los derechos de los estudiantes: <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PC13-extincion-titulos.pdf>

9.7 Mecanismos para publicar la información sobre el plan de estudios, su desarrollo y sus resultados.

La difusión de la información sobre las titulaciones se realiza a través de diferentes herramientas descritas en el PC 14 Difusión de información pública: <https://www.uchceu.es/docs/calidad/mapa-procesos/PC14-difusion-informacion.pdf>

En el proceso, entre otros aspectos, se describen las fuentes generales de información que deben ser objeto de difusión:

1. Información general:

- a) Oferta formativa.
- b) Objetivos y planificación de las titulaciones.
- c) Políticas de acceso y orientación a los estudiantes.
- d) Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
- e) Posibilidades de movilidad.
- f) Mecanismos para la realización de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
- g) Los servicios que ofrece la Universidad
- h) Resultados de la enseñanza (aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los distintos grupos de interés).
- i) Normativas académicas.

2. Información institucional:

- a) Actividades extracurriculares.
- b) Acciones institucionales.
- c) Actividades de los estudiantes y alumni
- d) Actividades de investigación y divulgación de los docentes/investigadores.