

Programa ACPUA de Renovación de la Acreditación Institucional

Informe final

Aprobado por la SEC de la ACPUA con fecha de 17 de febrero de 2026

UNIVERSIDAD: Universidad San Jorge

CENTRO: Facultad de Comunicación y Ciencias Sociales

CÓDIGO RUCT: 50011941

FECHA VISITA: miércoles 17 y jueves 18 de diciembre de 2025

La ACPUA, conforme a lo establecido en el Real Decreto Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, ha procedido a la evaluación del centro arriba indicado.

La evaluación del centro incluyó una visita presencial realizada por un panel integrado por personas expertas el cual emitió un informe que junto con el resto de la información incluida en el dossier de acreditación ha sido analizado por la Subcomisión de Evaluación de Centros (SEC) de la ACPUA.

En concreto el dossier de evaluación consta de la siguiente información:

- Autoinforme de evaluación de la renovación de la acreditación institucional preparado por el centro.
- Acceso a la documentación específica del SIGC: Manual de Calidad, mapa de procesos, conjunto de procedimientos, política y objetivos de calidad, cuadro de indicadores, informe de revisión del sistema etc. (debe de estar accesible en la página web o repositorio documental del centro).
- Informes de seguimiento interno de las titulaciones oficiales del centro (accesibles en la página web o repositorio documental).
- Informe de certificación de la implantación del SIGC derivado del Programa PACE-SIGC de la ACPUA.
- Informe de visita del panel de evaluación de la ACPUA¹.
- Informe eBox.

¹ El presente informe incluye en los anexos I la información sobre la visita realizada al título.

La Subcomisión de Evaluación de Centros de la ACPUA ha valoró el centro de acuerdo con los criterios recogidos en el Programa ACPUA de renovación de la acreditación institucional aprobado por la Comisión de Evaluación, Certificación y Acreditación (CECA) en sesión de 10 de julio de 2024 y publicado en la página web de la ACPUA emitiendo una propuesta de informe que fue enviada al centro.

La Universidad San Jorge envió un escrito con algunas observaciones al informe que han sido valoradas por la Subcomisión de Evaluación de Centros que emite el siguiente **informe de renovación de la acreditación institucional**:

FAVORABLE

A continuación, se listan **las áreas de mejora que serán objeto de especial seguimiento en las siguientes evaluaciones**, así como los puntos fuertes identificados en la evaluación y se señalan algunas recomendaciones para la mejora del centro. El presente informe incluye en el anexo I la información sobre la visita realizada al título.

ÁREAS DE MEJORA

- **Incrementar la dotación de profesorado del centro**, tanto con el objetivo de fortalecer el nivel investigador del profesorado actual como de garantizar una docencia de mayor calidad en aspectos específicos, como la adecuada tutorización de los Trabajos Fin de Grado y de Máster (TFG/TFM).
- En relación con los **servicios centralizados** de la USJ, **la Facultad debe velar activamente por su adecuación y calidad**, sin que la centralización pueda limitar su seguimiento desde el centro. Durante la visita se detectaron necesidades de mejora en la coordinación, la información y la convalidación en los programas de movilidad saliente y prácticas externas, así como en la disponibilidad de entidades colaboradoras. El centro debe reforzar su papel en el análisis y supervisión de estos servicios, garantizando un seguimiento homogéneo y eficaz.
- Se constata que el número de estudiantes matriculados en gran parte de las titulaciones es reducido, por lo que resultaría deseable **incrementar las tasas de matrícula**, reforzando la atracción y visibilidad de la oferta formativa.
- Ante los cambios tecnológicos, económicos y sociales cada vez más acelerados que afectan a los resultados de formación y aprendizaje del estudiantado, se hace necesario un **proceso sistemático de reflexión y actualización de los contenidos, las competencias y las habilidades** a adquirir, así como de los métodos formativos y de los sistemas de evaluación. Este proceso debería garantizar que dichos resultados son efectivamente alcanzados por el estudiantado y, para ello, resulta imprescindible **implicar de manera más estructurada y formal a agentes externos**, como empleadores, personas egresadas y entidades empresariales e institucionales.

- Se considera necesario **revisar la base técnica, teórica e instrumental de los contenidos impartidos**, con el fin de asegurar una formación básica más sólida, especialmente vinculada a determinadas asignaturas o materias.
- Se debe **reforzar el seguimiento y acompañamiento del estudiantado en los programas de movilidad saliente** desde el centro, especialmente en relación con la información, la coordinación académica, y el apoyo a lo largo del proceso. Aunque las encuestas muestran una satisfacción alta, la baja representatividad de las mismas y la evidencia cualitativa obtenida en distintas entrevistas con el estudiantado revelan espacio para la mejora en estos aspectos.
- Se debe **optimizar la asignación de tutores de TFG/TFM**, garantizando la disponibilidad de personal suficiente y especializado que permita abordar adecuadamente las diversas temáticas de interés del estudiantado.

BUENA PRÁCTICA

El **uso de múltiples canales de difusión y comunicación pública**. La web institucional ofrece información homogénea sobre titulaciones, planificación docente, acceso, orientación, prácticas, movilidad, resultados académicos y evaluaciones externas. Además, la USJ complementa la información de la web con el uso de redes sociales institucionales, jornadas, actividades abiertas, comunicación corporativa y difusión de resultados, ampliando el alcance a distintos grupos de interés.

PUNTOS FUERTES

- **Solidez del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC)**, sustentada en la elaboración de informes anuales de revisión completos y sistemáticos, con un seguimiento detallado de indicadores clave, apoyado en el uso de **Proquo como herramienta central** que integra y unifica los distintos procesos del sistema de calidad en una única plataforma accesible para los órganos responsables.
- **Coherencia estratégica y alineación institucional**, evidenciada en la plena correspondencia entre los planes de acción anuales del centro y los de la Universidad, así como en el **despliegue operativo del plan estratégico**, que se traduce en actuaciones anuales verificables en ámbitos como la coordinación docente, la mejora metodológica, el seguimiento de resultados e indicadores, la actualización de guías docentes y la adecuación progresiva de los recursos.
- **Capacidad de mejora continua y respuesta ágil**, reflejada tanto en la detección sistemática de necesidades formativas y oportunidades de mejora —a través de consultas con expertos y colegios profesionales, jornadas, seminarios y visitas a empresas— como en la integración de las incidencias y ajustes operativos detectados en los ciclos de revisión y planificación del curso siguiente.
- **Adecuada gestión y adaptación de los recursos y servicios**, garantizando su alineación con la evolución de la oferta académica y las necesidades específicas de las titulaciones, con estabilidad en el funcionamiento de aulas especializadas, equipamientos técnicos y plataformas digitales, e incorporando progresivamente prácticas de gestión responsable y sostenible (optimización de espacios, digitalización de procesos y uso compartido de infraestructuras).

- **Compromiso con el acompañamiento y la implicación del estudiantado**, materializado en la obligatoriedad de la asistencia a clase y en el desarrollo de un **Plan de Acción Tutorial** que asegura una tutorización individualizada y continuada a lo largo del curso académico.

RECOMENDACIONES

- **Aumentar, visibilizar y evidenciar la participación real de los grupos de interés**, intentando que los representantes de los diferentes colectivos en las comisiones se mantengan al menos un curso académico, y formalizando la redacción de actas que incluyan el orden del día, la aprobación de las actas de reuniones anteriores y se firmen por la persona que actúa como secretario/a del órgano, encargada de redactarlas y dar fe del contenido. Si bien se detecta la participación de los diferentes grupos de interés puede reforzarse la documentación sobre cómo se incorporan estas aportaciones en los diferentes procedimientos.
- **Reforzar la participación de agentes externos en la revisión de la oferta y la trazabilidad documental de dicha participación**. Aunque la participación interna (docencia, coordinación, estudiantado) está consolidada, convendría dar mayor visibilidad a la intervención de empleadores, entidades del sector o personas egresadas, especialmente en revisiones curriculares o en decisiones de evolución de titulaciones, y su alineamiento con las necesidades del mercado laboral y del entorno profesional.
- **Explicitar el proceso de gestión documental**, definiendo quién valida cada registro, cómo se garantiza la coherencia entre áreas y de qué modo se revisan los documentos antes de su incorporación al sistema.
- **Realizar el seguimiento del uso efectivo del cuadro de indicadores**. Las memorias reflejan un uso estable de los indicadores, pero podría reforzarse la descripción de cómo se analizan las variaciones significativas y qué criterios utiliza el centro para decidir si requieren acciones de mejora o responden a fluctuaciones esperables.
- **Revisar el Procedimiento para la gestión de reclamaciones, quejas ambientales, incidencias y sugerencias (PR-002)**, especialmente en lo relativo a la mejora de la respuesta dada a las reclamaciones.
- **Agrupar las recomendaciones por tipología**, facilitando la identificación de tendencias en ámbitos como docencia, servicios, coordinación académica, recursos y atención al estudiante.
- **Incorporar de forma explícita la revisión periódica del funcionamiento de los servicios centralizados que tienen impacto directo en la actividad académica y formativa del centro**, integrando dicho análisis en los mecanismos habituales del SIGC de la Facultad (informes de revisión, memorias anuales).
- **Formular un documento estratégico propio del centro**. Aunque el enfoque basado en objetivos anuales es válido, disponer de un Plan Estratégico de Facultad permitiría definir una visión, misión y prioridades propias, reforzar la identidad de la Facultad, fortalecer la transparencia y facilitar las auditorías externas.
- **Dar a conocer la figura y funciones del defensor universitario** entre el estudiantado.

- **Incentivar la participación del estudiantado en las encuestas de satisfacción**, así como **continuar con la reflexión y mejora continua de dichas encuestas**, que constituyen la herramienta principal de recogida de información de este colectivo, pero que actualmente presentan una baja tasa de respuestas y, por tanto, una baja representatividad.
- **Mejorar el análisis de las tasas de abandono de las titulaciones**, identificando causas, tendencias temporales y factores asociados, con el fin de proponer acciones de mejora, e incluyendo la evaluación del impacto de las medidas implementadas en cursos anteriores.
- **Mantener una planificación de actividades voluntarias y obligatorias orientadas a la inserción laboral y a la orientación en materia de empleo**, y reforzar la eficacia operativa del programa de prácticas académicas externas, ampliando y diversificando los convenios disponibles, mejorando los procesos de intermediación y acompañamiento al estudiantado y asegurando una mayor coherencia entre las expectativas transmitidas en el proceso de matrícula y la experiencia real de las prácticas. Ello implica avanzar en la trazabilidad entre las actividades desarrolladas y las competencias previstas, así como en el análisis de resultados y del impacto formativo dentro del procedimiento institucional PEM03. Se considera especialmente interesante que, a través de la docencia reglada, determinadas asignaturas incorporen módulos en colaboración con empresas o administraciones públicas, permitiendo al estudiantado trabajar sobre problemas reales y acercarse a las tendencias del mercado laboral.
- **Corregir el desajuste existente en relación con la accesibilidad del estudiantado a sistemas de edición de vídeo**, que actualmente pasan de herramientas muy básicas a una dotación muy avanzada —ligada al mundo del cine y la ficción—, sin una oferta intermedia más acorde con las demandas del entorno profesional.

MOTIVACIÓN

DIMENSIÓN 0: SITUACIÓN ACTUAL DEL SIGC

Criterio 0.1: Gestión del SIGC

Estándar:

El centro ha contado, en el periodo a evaluación, con los recursos necesarios para una gestión óptima de su SIGC, manteniendo la organización y estructura definidas por la documentación y con un organigrama de responsabilidades que han permitido una gestión adecuada, la participación activa y la comunicación fluida con los grupos de interés.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 0.1.1: El equipo de gobierno del centro y/o la universidad **ha dotado de recursos al centro para la gestión y mantenimiento del SIGC.***

La Facultad cuenta con una estructura organizativa consolidada (equipo de gobierno del centro: decanato, direcciones de titulación y coordinación de calidad y personal de servicios) y con el apoyo institucional necesario para la gestión y mantenimiento del SIGC. El Coordinador de Calidad asume y centraliza diferentes tareas relativas a la gestión de la calidad y responsabilidades que antes correspondían al Decanato, además del apoyo del Área de Calidad, Validaciones y Medio Ambiente de la Universidad San Jorge (USJ). La Comisión de Calidad del centro opera de manera regular y con funciones definidas, y la normativa de la Universidad actúa como marco que asegura la coherencia entre el SIGC del centro y el modelo de calidad de la Universidad. Los coordinadores de las titulaciones son responsables de la calidad de las mismas. Las comisiones de calidad de las titulaciones actúan de manera regular. Los informes de revisión del SIGC y las memorias de titulación muestran que el centro cuenta con personal académico, administrativo y técnico capaz de sostener los procesos asociados al sistema de calidad y con recursos materiales suficientes. Se evidencia que existen herramientas institucionales para la gestión del sistema de calidad, como Proquo, la intranet, SharePoint y la web institucional, utilizadas tanto por la Facultad como por la Universidad.

El SIGC de la Facultad está integrado en el Sistema de Gestión Integrado de la USJ, certificado según ISO 9001, ISO 14001 y EMAS, lo que supone una validación formal del mismo.

*Directriz 0.1.2: Se han mantenido **todos los elementos del SIGC** definidos por la documentación del sistema (manual de calidad, política y objetivos de calidad, mapa de procesos, procedimientos, cuadro de indicadores, proceso de revisión, órganos, etc.).*

La Facultad mantiene los principales elementos del SIGC definidos en la primera acreditación institucional (política y objetivos de calidad, mapa de procesos de la universidad, procedimientos, indicadores, informes de revisión, memorias de programas y planes de acción) a través del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad y del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad. Dispone de política de calidad propia, actualizada periódicamente, publicada en la web y coherente con la política institucional. El mapa de procesos y los procedimientos de calidad son los de la universidad, no específicos de la Facultad. Los objetivos de calidad están publicados en la web y se formulan anualmente con metas medibles. Los informes de revisión del SIGC de la Facultad y las memorias de titulación, son documentos clave que contienen todos los elementos del sistema de calidad que son necesarios establecer y seguir. Las memorias de titulación son públicas.

El soporte institucional garantiza la actualización de los procedimientos y la estabilidad del sistema.

*Directriz 0.1.3: **El sistema de gestión de la documentación del SIGC** ha permitido el control eficiente y sistemático de los documentos, datos y registros que se generan.*

La Universidad utiliza entornos digitales estructurados para el control documental. Proquo es el sistema centralizado para la gestión del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente y SharePoint sirve como repositorio interno para documentación del sistema. Estos entornos permiten acceso controlado según perfiles, gestión de versiones, almacenamiento ordenado, y trazabilidad de documentos y registros. El portal del SIGC contiene espacios comunes para procedimientos y normativa.

El mantenimiento y actualización de la documentación se realiza en coordinación con el Área de Calidad de la USJ, lo que garantiza la homogeneidad en el control documental. No obstante, el análisis evidencia margen para perfeccionar algunos aspectos, especialmente en lo relativo a la explicitación del proceso de gestión documental: quién valida cada registro, cómo se asegura la coherencia entre áreas y de qué modo se revisan los documentos antes de su incorporación al sistema. Aunque los resultados publicados son consistentes entre titulaciones y no se detectan incidencias significativas, una mayor formalización y visibilidad de estos mecanismos contribuiría a reforzar la percepción de robustez del sistema.

En cuanto a las actas de las diferentes comisiones, se observa que no contienen orden del día ni están firmadas y no reflejan el seguimiento de acuerdos, al no aprobar en cada reunión el acta de la sesión anterior.

Directriz 0.1.4: El centro ha fomentado la participación activa de los grupos de interés en la gestión del SIGC y en la toma de decisiones mediante su participación en órganos como, por ejemplo, la Comisión de Calidad o equivalente.

Se constata que la Facultad ha fomentado la participación activa de los grupos de interés en la gestión del SIGC mediante su integración en la Comisión de Calidad del centro y en las comisiones de calidad de las titulaciones, así como a través de mecanismos complementarios como las encuestas institucionales, las reuniones con delegados y los canales formales de quejas y sugerencias. De la documentación revisada se observa que representantes de los grupos de interés internos (PDI, estudiantado y personal de servicios) y externos (personas egresadas y empleadores) participan en estas comisiones, si bien su presencia no siempre se mantiene estable durante todo el curso académico. Asimismo, no se explicita de forma clara cómo se reciben aportaciones de estos colectivos ni cómo se consideran en la elaboración de objetivos y acciones de mejora.

Directriz 0.1.5: El proceso de gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias ha evolucionado con el tiempo, ha demostrado su eficacia y ha aportado información útil para la definición de acciones de mejora del centro.

La USJ dispone de un sistema institucional de quejas, reclamaciones y sugerencias, con formularios electrónicos accesibles desde la web y registro centralizado en la herramienta Proquo, que permite hacer seguimiento y cerrar cada caso con trazabilidad completa. El centro complementa este sistema con otros canales de presentación de reclamaciones, como el correo electrónico, los delegados del estudiantado y los tutores personales, con quienes se celebran reuniones periódicas. A lo largo del tiempo, se ha observado un incremento en el número de incidencias, lo que puede interpretarse positivamente como indicador de accesibilidad y confianza en los mecanismos de mejora, aunque dicho aumento podría ser objeto de análisis. Así mismo, se ha detectado que algunas respuestas a reclamaciones carecen de la justificación necesaria para el cierre del caso, limitándose en ocasiones a contestaciones genéricas que no explican el motivo de la decisión.

Toda la información recogida sobre reclamaciones, incidencias y sugerencias se incorpora a los planes de acción y a los informes anuales de revisión del SIGC, donde constan estadísticas de las reclamaciones efectuadas por los diferentes colectivos, que permiten su análisis en profundidad. En las memorias de las titulaciones hay un apartado específico sobre resumen de incidencias, sugerencias y reclamaciones recibidas, datos agregados sobre reclamaciones,

cierre de incidencias o tiempos de respuesta. Así, la información obtenida ha contribuido a la implementación de diversas acciones de mejora en el centro, las titulaciones y servicios.

La figura y funciones del defensor universitario no es conocida por todos los colectivos, especialmente por el estudiantado. En la documentación sólo consta una consulta a esta figura.

Criterio 0.2: Revisión y mejora del SIGC

Estándar:

El centro ha ejecutado periódicamente los procesos para el seguimiento, revisión y mejora de todos los procesos y elementos de su SIGC con la participación de los grupos de interés, demostrando la eficacia y adecuación del sistema y el cumplimiento de los requisitos externos de certificación. A partir del proceso de revisión, el SIGC ha evolucionado para cumplir las necesidades del centro.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 0.2.1: El centro **ha revisado periódicamente su política de calidad**, fomentando la participación de los grupos de interés en el debate sobre su adecuación y relevancia y, en su caso, en la aprobación de nuevas versiones.*

La Facultad se integra en el marco institucional de calidad de la Universidad, que dispone de una política de calidad vigente y alineada con los objetivos estratégicos del SIGC. Los informes de Revisión del SIGC por curso incluyen un apartado específico dedicado a la revisión de la política de calidad, donde se analiza su coherencia con: resultados de encuestas, reclamaciones, auditorías internas y externas, o cambios estratégicos de la USJ.

La revisión de la política se vincula a la evaluación del cumplimiento de los objetivos del SIGC del propio curso y la identificación de nuevas necesidades, con la participación de los diferentes grupos de interés.

Se aprecia trazabilidad entre datos (indicadores, encuestas) y la decisión de actualizar o mantener la política. Así, entre las diferentes acciones que se han tomado, algunas tienen su origen en reuniones y otras en recomendaciones que venían de forma externa o por auditorías, actualizando a nuevas versiones la política de calidad.

*Directriz 0.2.2: El centro ha llevado a cabo una **revisión formal, periódica y planificada** de su SIGC para valorar su funcionamiento y eficacia y comprobar el grado de cumplimiento de los requisitos externos de certificación, existiendo evidencias de la identificación de mejoras sobre su funcionamiento.*

La Facultad cuenta con un proceso formal, periódico y planificado de revisión de su SIGC, realizado anualmente. Esta revisión permite valorar la eficacia del SIGC, verificar el cumplimiento de requisitos externos y, especialmente, identificar mejoras que se integran de manera sistemática en los planes de acción. Se verifica la evaluación del cumplimiento de objetivos del curso, análisis del cuadro de indicadores, revisión de procesos clave, evaluación del estado de los planes de acción, análisis de riesgos, e identificación y cierre de acciones de

mejora del SIGC. Se aportan datos cuantitativos, tendencias, metas y cumplimiento de los objetivos institucionales.

Sin embargo, como área clave, el centro no realiza una revisión sistemática y específica del funcionamiento de determinados servicios clave (entre otros, admisión, matrícula, prácticas académicas externas, movilidad), al considerar que dichos servicios están gestionados de manera centralizada a nivel institucional. Esta falta de revisión sistemática desde el centro se reflejó también en las entrevistas con el estudiantado, donde se señalaron incidencias en la gestión tanto de la movilidad saliente como de las prácticas académicas externas. Aunque la gestión operativa de estos servicios sea centralizada, su impacto es directo y significativo sobre el funcionamiento del centro, la experiencia del estudiantado, la actividad del profesorado y, en general, sobre la calidad de los programas formativos. La falta de revisión desde la perspectiva del centro limita la detección temprana de incidencias, debilidades o áreas de mejora concretas, y dificulta la adopción de acciones correctoras o preventivas alineadas con el contexto y particularidades del propio centro. Esta revisión debería centrarse, al menos, en el análisis de la adecuación de los servicios a las necesidades específicas del centro y de sus titulaciones, la identificación de incidencias recurrentes, desviaciones u oportunidades de mejora detectadas a partir de la experiencia del estudiantado, profesorado y personal de apoyo y la formulación de propuestas de mejora o solicitudes de ajuste que puedan trasladarse a los órganos institucionales responsables de la gestión centralizada de dichos servicios.

Esta situación supone una debilidad en el despliegue efectivo del SIGC a nivel de centro, al no cerrarse adecuadamente el ciclo de mejora continua en relación con servicios que, aun siendo transversales, condicionan de forma relevante los resultados académicos y la satisfacción de los distintos grupos de interés.

*Directriz 0.2.3: El centro ha llevado a cabo **auditorías internas periódicas** para comprobar el nivel de cumplimiento del SIGC en todas sus áreas operativas e identificar posibles acciones de mejora.*

La Facultad participa en un sistema institucional de auditorías internas consolidado, que constituye un mecanismo importante para comprobar el cumplimiento del SIGC y promover la mejora continua. Estas auditorías se realizan de manera periódica (aparecen reflejadas en el Informe de Revisión del SIGC del centro), y sus resultados se integran en el repositorio institucional y se validan en los órganos de calidad, dando lugar a mejoras concretas en procesos, normativa interna y acceso a la información.

Además, se han realizado auditorías externas del Sistema de Gestión Integral de la Universidad por AENOR y algunas evaluaciones de titulaciones por profesores de reconocido prestigio que pertenecen a otras Universidades fuera del ámbito de la región.

*Directriz 0.2.4: El centro ha realizado **un análisis formal de las recomendaciones** de los informes internos y externos del Sistema y un seguimiento posterior, en su caso, de su implantación.*

El centro ha llevado a cabo un análisis formal de las recomendaciones derivadas tanto de los informes internos del SIGC como de las valoraciones externas recibidas en procesos de evaluación y certificación. Las recomendaciones internas y externas (ACPUA, auditorías ISO/EMAS), se integran en el repositorio institucional, para analizarlas de manera formal y se elabora el estado de ejecución (implantada / en curso / pendiente) para un cuadro de acciones

derivadas de recomendaciones, la evidencia asociada, y su incorporación al plan de acción del curso. Hay así una trazabilidad: recomendación - acción - responsable - estado - evidencia.

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Criterio 1.1: Planificación estratégica

Estándar:

El centro ha dispuesto de un plan estratégico/plan director propio o de un plan de actuación alineado con el plan estratégico de la universidad, en base al que se han programado las acciones para la gestión del centro durante el periodo evaluado. El plan estratégico se ha definido a partir del estudio de las necesidades y expectativas actuales y futuras del entorno y con la participación de los grupos de interés. Periódicamente, se ha realizado el seguimiento de los objetivos estratégicos.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 1.1.1: El plan estratégico (o similar) del centro está **alineado con los ejes principales de su política de calidad** y con el plan estratégico de la universidad y ha sido definido con la **participación de los grupos de interés**.*

La USJ tiene un Plan Estratégico para el periodo 2020-2025, con objetivos estratégicos desplegados cada curso para las distintas áreas que componen la Universidad, sus centros y sus titulaciones. Dicho plan cubre los ejes estratégicos de docencia, investigación, colaboración con empresa, entorno social, internacionalización, digitalización y empleabilidad. No existe formalmente un plan estratégico de centro, sino que se alinea con el Plan Estratégico de la USJ y el centro lo desarrolla mediante Planes de Acción Anuales en cada una de las titulaciones.

Las Memorias anuales de programas, accesibles desde la web de la Facultad, incluyen objetivos anuales y muestran su alineación con objetivos institucionales. Dichos objetivos se dividen en Objetivos estratégicos, Objetivos Estratégicos de Centro, Objetivo de Calidad y Objetivo Propio.

Asimismo, como se ha comentado, en los Informes anuales del SIGC aparecen los planes de acción anual, muy detallados. El Informe de Revisión del SIGC de la Facultad integra el seguimiento de objetivos estratégicos del centro. La alineación entre los objetivos del centro, la política de calidad de la universidad y el plan estratégico de la universidad está demostrada con evidencias públicas y documentales.

En la definición de los objetivos de la Facultad, no solo de los objetivos estratégicos, participan los diferentes grupos de interés, representados en la Comisión de Calidad de la Facultad y en las comisiones de calidad de las titulaciones. De todos modos, como se ha comentado, no se aporta la composición nominal de las comisiones (aunque sí los cargos institucionales y representantes de distintos colectivos), ni actas formales y completas que

evidencien participación real de los grupos de interés en la definición de objetivos estratégicos.

*Directriz 1.1.2: El plan estratégico tiene en cuenta las líneas marcadas por **referentes externos** como puede ser la Agenda 2030.*

El Plan Estratégico de la USJ incorpora de manera explícita las líneas marcadas por referentes externos, especialmente la Agenda 2030, integrando objetivos de sostenibilidad ambiental, responsabilidad social y mejora continua coherentes con los ODS. La Facultad, como parte del sistema institucional, participa de este marco estratégico y desarrolla actividades alineadas con dichos referentes a nivel de titulaciones y servicios.

Aunque las memorias de las titulaciones revisadas no presentan un apartado específico dedicado a la Agenda 2030, sí muestran la presencia de componentes vinculados a sus ejes que se reflejan en la actividad docente y en los mecanismos de seguimiento del SIGC. Los procesos revisados evidencian que el centro integra estos referentes a través de prácticas como la actualización metodológica, el impulso de competencias digitales y sociales, la promoción de prácticas académicas externas alineadas con el entorno profesional, la orientación académica y profesional centrada en la inclusión, y la consolidación de servicios y recursos que fomentan entornos de aprendizaje accesibles y sostenibles.

El despliegue ambiental del SIGC—certificaciones ISO/EMAS, objetivos ambientales concretos, acciones Green Campus— es coherente con algunos ODS. Las certificaciones ISO 14000 y EMAS evidencian un compromiso medioambiental.

Además, las titulaciones adscritas a la Facultad incluyen objetivos ambientales como parte de su planificación anual. Estos objetivos ambientales se integran en el sistema de seguimiento, con indicadores y metas. Las memorias anuales de los programas incluyen el cierre de objetivos establecidos anualmente.

*Directriz 1.1.3: El plan estratégico se ha desplegado en planes anuales para los que se han definido **objetivos específicos** que se revisan periódicamente. Los objetivos tienen asociados **indicadores y metas** de forma que se pueda analizar el grado de cumplimiento de los mismos.*

La Facultad elabora y publica anualmente su política de calidad, materializada en doce compromisos. La Comisión de Calidad de la Facultad ha definido un marco claro de objetivos específicos para cada curso que se publica abiertamente, y que como se ha señalado anteriormente, se dividen en Objetivos estratégicos, Objetivos Estratégicos de Centro, Objetivo de Calidad y Objetivo Propio. Las acciones a realizar, los responsables, los recursos, indicadores y metas se incluyen en el Plan de Acción. La Facultad señala que se realiza un seguimiento a mitad de curso y final (aunque las evidencias no permiten verificarlo), que se plasma en las memorias de programas que muestran que existe un proceso de revisión anual, con indicadores, análisis y mejoras. Aunque las memorias de las titulaciones no incluyen en detalle el documento de planificación anual del centro, sí reflejan cómo esos planes se traducen en acciones concretas revisadas curso a curso: actualización de guías docentes, revisión de indicadores académicos, mejora de la coordinación docente, análisis de prácticas académicas externas, seguimiento de la satisfacción del estudiantado, adecuación de recursos y mejora de la eficiencia docente. La herramienta Proquo ayuda en la gestión de dichos objetivos.

DIMENSIÓN 2: DISEÑO Y EVOLUCIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA

Criterio 2.1: Evolución de la oferta formativa

Estándar:

El centro ha revisado periódicamente, en línea con su planificación estratégica y junto con los grupos de interés (sobre todo los empleadores) su oferta formativa, tanto las titulaciones oficiales como las titulaciones de formación permanente, utilizando los datos e información que tiene a su alcance para planificar ajustes en la oferta según las necesidades y el entorno.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 2.1.1: La **evolución de la oferta formativa** está vinculada con el plan estratégico del centro.*

El Plan Estratégico USJ 2020–2025 contiene un eje específico sobre docencia y evolución de la oferta académica. Así, el Eje 1: Docencia “Actualización e innovación en la oferta formativa en respuesta al interés científico y técnico, así como a la demanda de la sociedad” incluye proyectos como (a) P-01: Establecer un observatorio de oferta y demanda de programas formativos; (b) P-02: Elaborar un mapa de titulaciones oficiales e identificar salidas profesionales; (c) P-03: Definir criterios de verificación, modificación y extinción de programas conforme a necesidades sociales y estratégicas; (d) P-04/P-05: Estudiar oportunidades de nuevas titulaciones oficiales y nuevas líneas académicas. Por tanto, sí existe un marco estratégico explícito en la Universidad, y por extensión en el centro, que vincula la evolución de la oferta académica con líneas de planificación estratégica.

La Facultad de Comunicación y Ciencias Sociales ofrece actualmente grados, itinerarios conjuntos y másteres, incluyendo titulaciones recientes como el Grado en Criminología, Grado en Marketing, y varios itinerarios conjuntos (ADE+Marketing, Derecho+Criminología, etc.), incorporando el Grado en Educación Social en el curso 2026-27 y el itinerario conjunto en Educación Infantil y Primaria respecto a la anterior acreditación institucional. Adicionalmente, existen algunas titulaciones que han dejado de impartirse en centros adscritos (por ejemplo, el Grado en Marketing y la oferta formativa conjunta (MK y ADE) han dejado de impartirse con ESIC). Asimismo, como se detallará más adelante, algunas titulaciones (MBA) han dejado de impartirse de manera permanente o transitoria (Máster en Marketing y Comunicación Corporativa). Por tanto, la oferta se ha ampliado y modificado en el periodo reciente.

La mayoría de las titulaciones presentan bajas tasas de matrícula. Esta situación ofrece ventajas como una mayor cercanía entre estudiantado y profesorado, mejor seguimiento de las actividades formativas y una comunicación más ágil para resolver incidencias. Sin embargo, también genera dificultades, como la suspensión de titulaciones en algunos cursos y la no oferta de especialidades, menciones o asignaturas optativas por falta de demanda. La necesidad de incrementar la matrícula, ya señalada en el informe de renovación de la acreditación, sigue sin resolverse.

*Directriz 2.1.2: La **revisión de la oferta formativa y la prospectiva** de nuevas titulaciones se ha llevado a cabo con la participación de los grupos de interés.*

La Facultad diseña y revisa su oferta formativa atendiendo a los procedimientos institucionales de Evaluación y Mejora de Programas de Grado (PEM01), de Evaluación y Mejora de Programas de Posgrado (PEM02), de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas (PEM03) y el Procedimiento para el Diseño de Títulos Oficiales (PR-018).

A destacar, adicionalmente, el PR-044 (para el análisis de los resultados de las titulaciones) indica que se miden y analizan tanto los resultados académicos como la satisfacción de los distintos grupos de interés, integrándose todo esto en la memoria anual del programa. También destaca el PR-022 (de participación del estudiantado en el seguimiento de programas formativos) que detalla varios canales específicos que éstos pueden emplear: sistema de delegados, encuestas, buzón de sugerencias, participación en comisiones de calidad, ... todos orientados a la mejora de los programas formativos.

La Facultad cuenta con mecanismos donde los grupos de interés internos participan de forma regular en la revisión de las titulaciones, especialmente a través de las Comisiones de Calidad del centro y de las titulaciones. La presencia de estudiantado y profesorado en estos órganos posibilita que la mejora de la oferta formativa incorpore su perspectiva de manera formal y continua. Ahora bien, aunque el marco de participación está claramente definido, la documentación disponible no permite ver con detalle cómo contribuyen otros grupos externos —como personas egresadas, empleadores o representantes del entorno profesional— en los procesos de revisión o en la valoración de nuevas titulaciones. Reforzar esa trazabilidad documental permitiría mostrar de forma más completa la aportación del conjunto de los grupos de interés a las decisiones relativas a la oferta académica.

*Directriz 2.1.3: En su caso, la **identificación de titulaciones a extinguir** se ha realizado a partir del análisis de los datos recogidos relativos a oferta de plazas/matrícula, satisfacción del estudiantado y resultados de aprendizaje y el procedimiento para la extinción se ha ejecutado adecuadamente, asegurando los derechos del estudiantado.*

La extinción o suspensión de titulaciones están sujetas al Procedimiento para la Extinción de un Título Oficial (PR-045), que establece garantías para que las decisiones de extinción o suspensión de titulaciones se basen en datos de matrícula, satisfacción y resultados académicos, y para asegurar los derechos del estudiantado afectado. No consta que durante el periodo evaluado la Facultad haya llevado a cabo procesos de extinción de titulaciones, aunque el MBA ha dejado de impartirse como máster oficial (ahora se imparte como titulación propia) y el máster de Marketing y Comunicación Corporativa no se ha impartido en alguna edición por falta de estudiantado matriculado. En este punto el centro sí ha realizado sustituciones de planes de estudio por actualización de programas, garantizando los derechos del estudiantado para que puedan finalizar las titulaciones iniciadas en origen con las mismas condiciones ofertadas cuando se matricularon. Asimismo, como se ha señalado anteriormente, algunas titulaciones han dejado (o están en proceso) de impartirse en centros adscritos (ESIC, CESUGA).

Criterio 2.2: Diseño, revisión y actualización de los programas formativos

Estándar:

Los procedimientos para el diseño, aprobación, revisión periódica y, en su caso, modificación de los programas formativos del centro se han ejecutado eficazmente, garantizando la participación de los grupos de interés, y en especial, del estudiantado, permitiendo el mantenimiento de una oferta formativa actualizada.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 2.2.1: En el **proceso de diseño y aprobación** de nuevas titulaciones se ha tenido en cuenta la participación de los grupos de interés, las necesidades y expectativas del entorno y las futuras tendencias del mercado laboral.²*

Se dispone del procedimiento institucional para el Diseño de Títulos Oficiales (PR-018). Así, el centro dispone de un marco formal que facilita la participación de distintos grupos de interés en los procesos de diseño y revisión de la oferta formativa, y el autoinforme elaborado por el centro destaca que empleadores, personas egresadas y asociaciones profesionales forman parte del ecosistema con el que la Facultad mantiene relación. No obstante, la documentación disponible no permite evidenciar de forma explícita cómo se ha materializado esta participación en el diseño o aprobación de nuevas titulaciones, ni se aportan evidencias formales —como actas, informes de consulta o análisis del entorno profesional— que respalden dicha colaboración externa. Reforzar la trazabilidad documental de estas aportaciones permitiría mostrar con mayor claridad el valor que los agentes externos aportan al alineamiento de las titulaciones con las necesidades del mercado laboral y del entorno profesional.

*Directriz 2.2.2: El **proceso de seguimiento** de las titulaciones impartidas en el centro se ha ejecutado según lo establecido por el SIGC, con la participación de los grupos de interés. Las mejoras implantadas en los programas formativos se han analizado para asegurar su eficacia.*

El proceso de seguimiento de las titulaciones cuenta con un marco general y procedimientos verificables, basado en las memorias anuales de los programas, los resultados de las encuestas de satisfacción del estudiantado y PDI, datos de satisfacción e inserción laboral de personas egresadas, así como el análisis sistemático de los indicadores académicos y la integración de resultados en los planes de acción, lo cual demuestra la correcta ejecución del proceso conforme al SIGC institucional. Sin embargo, aunque el autoinforme declara la

² Si el centro oferta dobles titulaciones, se deberá cumplir con lo dispuesto en el RD 822/2021, artículo 24: “Los órganos de gobierno de la universidad o universidades implicadas, previo informe preceptivo y favorable de sus propios sistemas internos de calidad –o del centro o centros implicados–, aprobarán un documento que explicita el proyecto formativo de estos programas de doble titulaciones, el plan de estudios resultante del itinerario específico, los conocimientos y las competencias esenciales a alcanzar, las prácticas y el modelo de reconocimiento de asignaturas entre los títulos implicados.”

participación de todos los grupos de interés, la evidencia disponible solo permite confirmar la implicación de los grupos internos (PDI, estudiantado), no aportándose pruebas documentales de la participación efectiva de empleadores, personas egresadas u otros agentes externos en el seguimiento de las titulaciones.

*Directriz 2.2.3: En su caso, el centro ha analizado los **informes externos** recibidos y ha actuado adecuadamente sobre las titulaciones correspondientes, implantando las mejoras necesarias y haciendo un seguimiento de la eficacia de las mismas una vez implantadas.*

El centro dispone de un procedimiento formalizado, el PR-051 (Necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés), que regula la recogida de información procedente de diferentes grupos de interés (estudiantado, PDI, PAS, personas egresadas, empleadores, entidades colaboradoras, entre otros) a través de encuestas, formularios, canales de sugerencias, etc., lo que permite recoger la percepción externa e interna de los servicios y actividades universitarias. La Facultad señala que se analizan los informes externos o auditorías con los responsables afectados, y se materializan en acciones concretas, que se asignan por Proquo, para su seguimiento, cumplimiento y cierre. Tras ello, se procede a su análisis posterior, valorando indicadores y metas antes y después.

En las memorias anuales de las titulaciones existe un apartado específico de seguimiento de recomendaciones de ANECA y ACPUA en sus informes de verificación, seguimiento y acreditación. Se pueden ver las recomendaciones concretas, las actuaciones y el estado de resolución.

No obstante, las memorias de programa no incorporan de manera explícita recomendaciones de empleadores, personas egresadas o de algunos agentes externos, ni recogen análisis formales derivados de informes externos de evaluación. Aunque existen menciones puntuales al marco de calidad y a la relación con entidades colaboradoras, no se aportan evidencias de que estas hayan generado recomendaciones operativas incluidas en el seguimiento anual.

DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Criterio 3.1: Procesos de información previa, admisión y matriculación

Estándar:

Los procedimientos de información previa, admisión y matriculación se han aplicado conforme a las diferentes normativas y han evolucionado hacia la mejora, demostrando su eficacia en la atención a las necesidades y expectativas del estudiantado y en la optimización de los recursos del centro.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 3.1.1: La **orientación previa** es eficaz y la información difundida es fiel a la realidad del centro. Por ejemplo, para valorar la eficacia del proceso de orientación, se analizan las causas de abandono de las titulaciones aplicando mejoras en caso necesario.*

La Facultad dispone de un proceso de orientación previa claramente estructurado, que integra sesiones informativas académicas y de servicios, así como mecanismos de apoyo al estudiantado de nuevo ingreso.

Los procesos de información previa, admisión y matriculación aparecen recogidos en la web del Centro.

La universidad organiza cada año el “Open Day USJ”, donde la Facultad de Comunicación y Ciencias Sociales aparece como participante en estas jornadas de puertas abiertas, con visita a instalaciones, presentación de titulaciones y contacto con profesorado. Entre el proceso de preadmisión y el de admisión se programa una reunión “preferentemente presencial en el campus” donde un profesor y un asesor explican los requisitos de acceso y admisión, las tasas, el plan de estudios del grado objeto de consulta, sus salidas profesionales y las becas a las que se puede optar.

La información sobre los pasos previos a la matriculación está claramente expuesta en la web. Se detallan los criterios de preadmisión, junto con el proceso y sus fases. También se especifica el nivel de idioma exigido en cada titulación, la forma de acreditarlo, las tablas con los certificados aceptados y la prueba previa en caso de no disponer de certificado acreditativo.

Los datos de satisfacción del estudiantado de nuevo ingreso con la información de la web y con el procedimiento de incorporación son altos para todas las titulaciones de la Facultad.

En las Memorias anuales de los Programas hay un apartado de análisis de datos de matrícula. En relación con las bajas, no se desagrega la información por curso, por lo que es difícil conocer en concreto las causas y en qué momento se han producido.

*Directriz 3.1.2: Los **procesos de admisión** a las titulaciones impartidas por el centro se ejecutan de acuerdo a la normativa y a lo establecido en las memorias de verificación.*

El centro dispone de un proceso de admisión claramente estructurado, apoyado en la intervención de la Comisión de Admisión y del Servicio de Gestión Académica, lo que garantiza un marco institucional sólido y orientado al cumplimiento de la normativa vigente. Asimismo, la digitalización de procedimientos y la elevada satisfacción del estudiantado sugieren un sistema eficaz y bien valorado. Los procesos de admisión a las titulaciones del Centro están dentro de normativa. Se adecúan a la normativa estatal.

Existe un “Procedimiento de admisión a Titulaciones de Grado” (PR-025), actualizado a normativa vigente y que reúne los aspectos más importantes relacionados con la admisión del estudiantado donde se recoge todo lo relacionado con los criterios de admisión y las unidades afectadas por el procedimiento. Del mismo modo, existe un “Procedimiento para la admisión a programas de Máster Universitario y Títulos propios” (PR-037), que recoge, básicamente, la misma estructura. Además, el documento “Guía académica para estudios de Grado” detalla la información que, de manera resumida, aparece en web y que recoge de manera adecuada los ítems del PR-025.

El sistema de automatrícula (online) ha mejorado el proceso haciéndolo más eficiente.

La valoración del estudiantado respecto del proceso de admisión/matriculación es elevado.

*Directrices 3.1.3: En aquellas titulaciones en las que existen **complementos formativos** se analiza la eficacia de los mismos a partir de los resultados obtenidos por el estudiantado.*

Los grados no requieren complementos formativos. Algunos másteres sí contemplan complementos formativos en sus memorias verificadas, pero el estudiantado matriculado hasta el momento no ha necesitado cursarlos, porque su perfil de acceso ya cumplía los requisitos.

Aunque no son complementos formativos como tal, el centro oferta algunos cursos cero como medida de apoyo inicial orientada a facilitar la adaptación del estudiantado de nuevo ingreso y atender posibles necesidades de nivelación académica.

*Directrices 3.1.4: Los procesos de **reconocimientos de créditos** se realizan de acuerdo a lo establecido en la normativa y en las memorias de verificación, analizándose la adecuación de los mismos.*

El proceso de reconocimiento de créditos se encuentra publicado en la página web y está regulado por el Procedimiento PR-100 y la Normativa Interna NI-003. El proceso, gestionado de forma centralizada por el Servicio de Gestión Académica, garantiza un marco ajustado a la normativa vigente y a las memorias verificadas de cada titulación. La información disponible define los conceptos, establece límites, detalla los pasos para la solicitud, la documentación requerida, actividades susceptibles de reconocimiento, así como plazos y formularios, ofreciendo un sistema claro, estable y profesionalizado.

La USJ y la Facultad cuentan con unas tablas de reconocimiento de créditos para los itinerarios conjuntos de los grados ADE-Derecho y Derecho-Criminología.

Criterio 3.2: Orientación del estudiantado

Estándar:

Los procedimientos de orientación académica, personal y profesional del estudiantado han evolucionado según el perfil de ingreso y las exigencias del mercado laboral.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 3.2.1: La **orientación académica y personal** del estudiantado se revisa y evoluciona de acuerdo con las necesidades individuales y con las características del perfil actual de ingreso.*

La Facultad informa sobre las distintas posibilidades de orientación y seguimiento al estudiantado que se concreta, fundamental pero no exclusivamente, en la acción tutorial. La estructura descrita es coherente con el perfil de ingreso mayoritario y con las necesidades de adaptación al entorno universitario, y la satisfacción del estudiantado sugiere que la orientación recibida resulta efectiva.

Existe un “Procedimiento para la acogida de estudiantes de nuevo ingreso” (PR-031), donde se recogen las herramientas básicas de acompañamiento del estudiantado. Igualmente, existe un “Procedimiento para la orientación de estudiantes mediante el Plan de acción tutorial” (PR-007) que se concreta en la “Guía de Apoyo al Profesorado para la Acción Tutorial” (DI-012). En el procedimiento se desarrolla de manera pormenorizada los tipos de

acción tutorial, los instrumentos de orientación con diferenciación entre entrevistas iniciales, periódicas y de seguimiento, con diseño de dimensiones de observación adecuadas.

Dos programas que se valoran positivamente, como acompañamiento al estudiantado son el Programa mentor (asignación de un estudiante para acompañar al recién matriculado) y las tutorías individuales que se ofrecen a lo largo de los distintos cursos de la titulación.

También es necesario, en este contexto, considerar al estudiantado con necesidades educativas especiales. Si bien no se alude en el autoinforme ni se aportan evidencias, la información relativa a la orientación y atención del estudiantado con necesidades educativas especiales está disponible en la web de la Universidad. La USJ pone a disposición del estudiantado un servicio especializado de atención inclusiva (SAENE) orientado a garantizar la igualdad de oportunidades dentro del marco del Espacio Europeo de Educación Superior. Este servicio ofrece apoyo personalizado al estudiantado con discapacidad reconocida o con necesidades educativas específicas, mediante planes adaptados de accesibilidad, tutorías individuales, adaptaciones curriculares no significativas y apoyo material o logístico cuando sea necesario.

Los datos de satisfacción del estudiantado con la acción tutorial son altos con tendencia al alza. En cuanto a la encuesta de satisfacción con el proceso de incorporación de estudiantado de nuevo ingreso, las valoraciones son altas con ligera disminución en alguna titulación.

*Directriz 3.2.2: La **orientación profesional** al estudiantado se revisa y se ajusta de acuerdo con las necesidades individuales y colectivas y con las tendencias del mercado laboral en cuanto a perfiles profesionales.*

La orientación profesional se canaliza a través de una serie de objetivos estratégicos recogidos en el Informe de Revisión del SIGC del Centro 23-24 y que se mantiene en el Plan de acción para 24-25; igualmente, se considera de interés la puesta en marcha del “OE-74-03: Cátedra Fundación Aragón Emprende como eje vertebrador de la estrategia de emprendimiento en la USJ”. Existe el programa USJ Conecta Talento para el desarrollo de competencias transversales que se puede incardinar en las actividades de Orientación Profesional teniendo una vocación, entre otras, de construir oportunidades de mentorización. Existen cursos de formación y una Bolsa de empleo en la que cualquier estudiante, preferentemente los del último curso, puede entrar. Se considera adecuada la existencia de una dirección de correo propia para esta acción (bolsaempleo@usj.es).

Estos recursos se van ajustando a partir de la experiencia y de la información que se obtiene a través de encuestas y contacto con el entorno profesional. Se realiza seguimiento del estudiantado adherido a lo largo de los cursos y queda registrado en el Cuaderno de Orientación.

Estos objetivos estratégicos y acciones concretas se insertan dentro del marco del “Procedimiento para la Orientación profesional de los estudiantes y egresados (PR-042). Como continuación del Procedimiento anterior, existe un “Procedimiento para el seguimiento y análisis de la inserción laboral de los egresados” (PR-043) revisado por responsables del servicio de orientación profesional y empleo lo que garantiza su eficacia.

Criterio 3.3: Aplicación de estrategias de enseñanza, aprendizaje y evaluación

Estándar:

Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación han evolucionado, a partir de los datos recogidos por el SIGC en el proceso de seguimiento de las titulaciones, para facilitar el alcance de los resultados de aprendizaje previstos en cada titulación impartida por el centro.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 3.3.1: Las **metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación** se revisan periódicamente para asegurar su continuada adecuación a los resultados de aprendizaje previstos y a las necesidades del estudiantado y se implantan las mejoras consideradas necesarias. En la revisión se tienen en cuenta la satisfacción del estudiantado, y los indicadores de resultados de las titulaciones.*

La Facultad dispone de un proceso anual de seguimiento de las titulaciones bien estructurado y coherente con el SIGC institucional, basado en memorias anuales que integran indicadores académicos y la satisfacción del estudiantado.

Respecto de las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación, existe a nivel USJ un Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Grado (PEM01) y otro de Posgrado (PEM02) que, entre otras cuestiones, recoge la existencia de reuniones de coordinación y Juntas de Evaluación. Igualmente, se ha concebido un “PR-041 Procedimiento para la Evaluación del Aprendizaje del Estudiante” donde se recogen las metodologías de evaluación, guías docentes, pruebas de evaluación, Juntas de Evaluación, publicación de calificaciones y evaluación del sistema y acciones de mejora. Este procedimiento garantiza la actualización de los sistemas de evaluación y la adecuación a la consecución de resultados de aprendizaje.

Se constata el grado de satisfacción del estudiantado y del profesorado con los programas de las titulaciones que se imparten.

Se considera que la asistencia obligatoria a las clases puede ser un factor determinante en las elevadas tasas de éxito observadas.

Del análisis de las evidencias analizadas, se observa la necesidad que la Facultad aborde temas de especial interés, para mejorar los procesos formativos.

- Por un lado, la Facultad debe seguir realizando una tarea continuada de revisión de la oferta formativa como de actividades formativas, metodologías docentes y sistemas de evaluación, así como continuar introduciendo el uso de la inteligencia artificial. Ante los permanentes y cada vez más rápidos cambios en el mundo actual, a nivel tanto de tecnología, como de formación y nuevas competencias a alcanzar por parte de las personas egresadas, se requiere un proceso de reflexión y actualización de contenidos, competencias a alcanzar y habilidades a adquirir, así como de los métodos formativos que aseguren que éstos son alcanzados por el estudiantado de la Facultad. Para ello,

existe una necesidad interna de revisión (por estudiantado, profesorado, y responsables de las titulaciones), pero también es necesario implicar en mayor medida y más formalmente a colectivos externos (empleadores, personas egresadas, y otras entidades empresariales e institucionales).

- En segundo lugar, en algunas titulaciones, se aconseja revisar la base técnica/teórica/instrumental de los contenidos impartidos. En general, se observa una buena formación práctica, pero se recomienda asegurar la formación de base en las materias/ asignaturas.
- Un último aspecto a remarcar, puntual, pero que merece destacarse, es el de mejorar los procesos de asignación de tutores de TFG/TFM. Se han encontrado evidencias de mal funcionamiento, especialmente, en el soporte que debe darse al estudiantado para encontrar temas de su interés, en encontrar profesorado disponible para realizar la tarea de tutorización, en el escaso reconocimiento académico (créditos) que se asignan al profesorado al asumir las tutorías de TFG/TFM, o en encontrar profesorado experto en temáticas concretas de las titulaciones. En ocasiones, estas deficiencias han existido por falta de profesorado suficiente para cubrir estas necesidades, dadas las tareas ya asignadas al mismo. Ello, evidencia la necesidad de aumentar la dotación de profesorado para poder ofrecer una docencia de mejor calidad y alcanzar un nivel investigador más adecuado, tal como se insistirá en el apartado 4.

*Directriz 3.3.2: Los **proyectos de innovación docente** tienen como resultado la implantación de mejoras en las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.*

La USJ dispone de un marco institucional para el desarrollo de la innovación docente. En su web se describe la existencia de una Unidad de Innovación Docente en la USJ, cuya misión es apoyar al profesorado en el diseño, desarrollo y evaluación de actividades formativas orientadas a mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. La organización de las Jornadas de Innovación Docente (desde 2014), constituyen un foro de reflexión, intercambio de experiencias y difusión de innovaciones educativas.

Actualmente, se constatan Proyectos de Innovación Docente cuyas materias se incardinan dentro del plan de estudios de las titulaciones, en ocasiones dirigidas más a contenidos que a metodologías. No se aprecian otras dinámicas relacionadas con metodologías docentes innovadoras.

*Directriz 3.3.3: El centro hace un **seguimiento de las prácticas externas** del estudiantado para asegurar la adecuación al perfil del estudiantado y la contribución a los resultados de aprendizaje previstos por las titulaciones. En el seguimiento se tienen en cuenta los datos de satisfacción del estudiantado y de las empresas y/o instituciones.*

La web de la Universidad ofrece información de las prácticas académicas externas. Las memorias anuales de cada uno de los programas registran datos de matrícula, número de estudiantes que realiza y supera las prácticas y las tasas de satisfacción del estudiantado.

La evaluación y seguimiento de las prácticas académicas externas por parte del centro parte del “PEM03 Procedimiento de evaluación y mejora del programa de prácticas externas”. En el procedimiento se establece un sistema de evaluación que tiene en cuenta la planificación, el desarrollo y el resultado formativo de las prácticas académicas externas. La evaluación se

realiza a través de una encuesta al estudiantado y en la encuesta a las personas egresadas también se incluye algún ítem en relación a las prácticas. Igualmente, se somete a encuesta de satisfacción la entidad colaboradora en las Prácticas académicas externas.

Los resultados de las encuestas arrojan una satisfacción alta en estudiantado y en entidades colaboradoras, aunque el nivel de respuestas disponibles limita su representatividad. También parecen suficientes el número de entidades externas colaboradoras con el Programa de Prácticas para el estudiantado matriculado en casi todas las titulaciones que componen la Facultad. De todos modos, en la visita, algunos estudiantes señalaron ciertas dificultades para encontrar prácticas lo que sugiere la necesidad de ampliar la dotación de entidades y mejorar el proceso de acompañamiento al estudiantado. Estas observaciones fueron reiteradas en diversas entrevistas con estudiantes de varias titulaciones, evidenciando diferencias significativas en el proceso de acompañamiento, así como limitaciones en la oferta de entidades en algunos grados lo que refuerza la necesidad de un seguimiento más sistemático desde el centro.

*Directriz 3.3.4: El centro hace el **seguimiento de los programas de movilidad internacional de las titulaciones**. En el seguimiento se tienen en cuenta los datos de satisfacción del estudiantado para mejorar y en su caso ampliar la oferta de destinos.*

La web de la universidad ofrece información sobre la movilidad.

La USJ cuenta con un “PEM04 Procedimiento de evaluación y mejora del programa de movilidad” revisado en julio de 2025 por la Responsable de la International Office que incluye tanto la movilidad internacional como la nacional (SICUE). Se establece la realización de encuestas al estudiantado y al profesorado (*outgoing* e *incoming*). Los resultados se analizan y se proponen acciones de mejora por parte del servicio de la International Office. Los datos se incorporan a la Memoria Anual de los Programas de Grado de las distintas Titulaciones que se imparten en la Facultad. El contenido de las encuestas se considera adecuado para tener datos realísticos del programa de movilidad, aunque la representatividad y fiabilidad de las mismas no es suficiente.

Los resultados de las encuestas que aparecen en el Informe de Revisión del SIGC 23-24 de la Facultad arrojan una satisfacción alta entre el estudiantado, no constando sugerencias, quejas o reclamaciones sobre este ítem. No obstante, dado que la representatividad de las encuestas no es suficiente, la información obtenida en las entrevistas adquiere un papel clave para identificar disfunciones no captadas por las herramientas cuantitativas. En este sentido, durante las entrevistas varios estudiantes señalaron problemas relacionados con la falta de seguimiento, impulso, información, convalidación y acompañamiento a lo largo de todo el proceso de movilidad, así como la necesidad de ampliar acuerdos con otras universidades. Estos comentarios se repitieron en diversas sesiones de entrevistas, mostrando un patrón común de dificultades en el acompañamiento, que contrasta con la satisfacción reflejada en las encuestas y pone de manifiesto la conveniencia de reforzar los mecanismos de seguimiento, coordinación y apoyo al estudiantado en este ámbito.

DIMENSIÓN 4: GESTIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

Criterio 4.1: Gestión del personal académico

Estándar:

El centro ha contado con el personal académico adecuado y suficiente para atender a la oferta docente durante el periodo entre acreditaciones. En su caso, el centro ha establecido acciones formativas alineadas con las novedades a incorporar en la docencia (formación dual, formación a distancia, evaluación de competencias transversales, Agenda 2030, atención a la diversidad...).

Valoración global del Criterio:

C. SE ALCANZA PARCIALMENTE

Directrices:

*Directriz 4.1.1: Los **procesos de toma de decisiones** del centro referentes a la gestión y mejora del personal académico se basan en el análisis de evidencias, datos e indicadores relevantes.*

El centro fundamenta las decisiones relacionadas con la gestión y mejora del personal académico en información procedente de los procesos de seguimiento del SIGC y de los mecanismos institucionales de evaluación. Se observa que la coordinación docente, la asignación de docencia, la revisión de metodologías y determinados ajustes organizativos se apoyan en indicadores de rendimiento, satisfacción del estudiantado y análisis de resultados académicos. Sin embargo, no se identifica un procedimiento específico que articule de forma sistemática estos datos en una planificación estructurada del personal académico.

El análisis conjunto de la documentación y de la información contrastada pone de manifiesto una tensión en el dimensionamiento de la plantilla docente, que condiciona la capacidad del centro para equilibrar adecuadamente las funciones de docencia, gestión/coordinación e investigación. Aunque el sistema permite identificar necesidades y aplicar ajustes, no siempre se observa una planificación estratégica suficientemente explícita del profesorado a medio y largo plazo, especialmente en relación con la consolidación de perfiles docentes e investigadores. La dotación de profesorado actual es incompatible con un desarrollo académico y profesional adecuado del mismo en los distintos ámbitos de su responsabilidad. En concreto, la falta de una mayor dotación de personal académico impide que gran parte del profesorado pueda dar el necesario salto cuantitativo y cualitativo que debe darse, tanto a nivel personal como de Facultad, en la investigación. El profesorado actual tiene que impartir muchas horas de docencia, a la que acompaña actividades de gestión elevadas, y ello impide tener tiempo para desarrollar una investigación con un mínimo de calidad y poder ser competitivos en alcanzar proyectos externos y publicaciones relevantes. Las medidas que se han empezado a tomar en el centro sobre reducciones docentes a aquel profesorado que realiza investigación (créditos investigadores) se considera totalmente insuficiente en los términos que se han planteado. Esta necesidad de incrementar el nivel investigador del profesorado ya se planteó en el informe de renovación de la acreditación y no ha sido subsanado.

*Directriz 4.1.2: Los **procesos de evaluación y mejora de la actividad docente** han tenido como resultado una mayor satisfacción del estudiantado como grupo de interés principal.*

Los procesos de evaluación y mejora de la actividad docente incorporan de manera sistemática la satisfacción del estudiantado como principal grupo de interés. Los resultados de las encuestas docentes y otros indicadores académicos se analizan periódicamente y se utilizan para introducir ajustes en metodologías, planificación y coordinación, si bien la escasa participación del estudiantado en las encuestas que se les plantean con periodicidad no permite ofrecer una muestra crítica para pulsar su opinión con base que pueda considerarse suficiente.

*Directriz 4.1.3: La **formación del profesorado** está alineada con las características de la oferta formativa (en caso necesario, el centro atiende a las necesidades de formación en docencia no presencial, docencia dual, Agenda 2030, competencias transversales etc). Se mide activamente la eficacia de la formación recibida por el personal académico y el impacto que esta tiene en la calidad de las enseñanzas y en la consecución de los resultados de aprendizaje.*

La formación del profesorado se orienta, de manera general, a las necesidades derivadas de la oferta formativa y de las características metodológicas de las titulaciones. Se constata una incorporación progresiva de competencias vinculadas a innovación docente, uso de herramientas digitales y mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje, bien a demanda del propio profesorado, bien a instancias de la propia Facultad, que presenta una oferta continua y permanente.

La oferta formativa a la que tiene acceso el profesorado se revela, por otra parte, suficiente y continua.

*Directriz 4.1.4: El centro fomenta la **participación del profesorado en proyectos de innovación docente**.*

El centro fomenta la participación del profesorado en iniciativas de innovación docente, que se reflejan en la actualización metodológica y en la revisión de las guías docentes. Estas actuaciones se integran en el ciclo anual del SIGC y muestran una orientación clara hacia la mejora continua.

Criterio 4.2: Gestión del personal de apoyo a la docencia

Estándar:

El centro ha contado con el personal de apoyo a la docencia adecuado y suficiente para atender a las necesidades de las titulaciones y de los diferentes servicios del centro durante el periodo entre acreditaciones.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 4.2.1: Los **procesos de toma de decisiones** del centro referentes a la gestión y mejora del personal de apoyo a la docencia se basan en el análisis de evidencias, datos e indicadores relevantes.*

Las decisiones relativas a la organización y mejora del personal de apoyo se adoptan a partir de las necesidades operativas detectadas en el seguimiento ordinario de la actividad académica. La planificación de tareas y la asignación de recursos humanos se ajustan de manera razonable al volumen de actividad y a los procesos vinculados al SIGC.

*Directriz 4.2.2: Los **procesos de evaluación y mejora del personal de apoyo a la docencia han tenido como resultado una mayor satisfacción del colectivo y una reducción de las incidencias en los servicios de apoyo a la docencia.***

En términos generales, las evidencias analizadas muestran un funcionamiento estable y eficaz del personal técnico y de gestión que apoya la actividad docente del centro. A grandes rasgos, los procesos de evaluación y ajuste del trabajo del personal de apoyo han contribuido a una prestación eficaz de los servicios, con continuidad operativa y ausencia de incidencias significativas. La percepción general por parte del profesorado y del estudiantado es positiva, lo que refleja la eficacia de los mecanismos aplicados. El centro realiza un seguimiento continuado del funcionamiento del personal de apoyo a la docencia y aplica ajustes organizativos que repercuten positivamente en la calidad de los servicios prestados.

De todos modos, existen algunas excepciones a la regla general señalada en el párrafo anterior. Como se está reiterando a lo largo del presente informe, algunas tareas de seguimiento y tutorización presentan margen de mejora (especialmente en movilidad y prácticas académicas externas). En todo caso, aunque los servicios de apoyo a la docencia y el PTGAs, no dependen directamente del centro en algunos casos, como se ha comentado anteriormente, ello no impide que desde la Facultad deba realizarse un seguimiento de sus tareas y debe tomar las acciones pertinentes para asegurar su buen funcionamiento.

*Directriz 4.2.3: La **formación del personal de apoyo está alineada con las necesidades del centro. Se mide activamente la eficacia de la formación recibida por el personal de apoyo y el impacto que esta tiene en la calidad de los servicios de apoyo a la docencia.***

Se constata que el centro dispone de mecanismos institucionales de apoyo y formación para el personal técnico y administrativo, que permiten mantener un nivel adecuado de competencia en ámbitos clave como el uso de herramientas digitales, la aplicación de procedimientos académicos y la gestión de procesos de calidad. La formación del personal de apoyo se encuentra alineada con las necesidades del centro y permite una gestión adecuada de los procesos académicos, administrativos y técnicos. Aunque la evaluación del impacto de la formación se realiza de forma indirecta, los resultados observados avalan su adecuación para sostener la actividad docente con calidad. El adecuado funcionamiento de los servicios de apoyo, la continuidad en la prestación de las tareas administrativas y técnicas y la ausencia de incidencias relevantes sugieren que las acciones formativas recibidas resultan pertinentes y están alineadas con las demandas reales del centro. En particular, la capacidad del personal de apoyo para adaptarse a cambios en la oferta formativa, en las metodologías docentes o en los procesos de gestión constituye un indicador indirecto de que la formación contribuye a mantener la calidad y estabilidad de los servicios que sostienen la actividad docente.

DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS

Criterio 5.1: Gestión de los recursos y servicios

Estándar:

Los recursos y servicios del centro se han gestionado eficazmente y han evolucionado hacia la mejora de acuerdo con las necesidades de las titulaciones y de los grupos de interés.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 5.1.1: Los procesos de **toma de decisiones** del centro referentes a la gestión y mejora de los recursos y servicios se basan en el análisis de evidencias, datos e indicadores relevantes.*

Las decisiones relativas a la gestión y mejora de recursos y servicios se sustentan de manera sistemática en información objetiva procedente del SIGC, de los indicadores institucionales y del análisis continuado de la actividad académica. La Facultad utiliza datos vinculados al uso real de los espacios, equipamientos y plataformas digitales, así como resultados de satisfacción del estudiantado y del profesorado, para orientar la planificación y el ajuste de los recursos disponibles. Las evidencias muestran que la toma de decisiones no responde a actuaciones puntuales o reactivas, sino que se integra en ciclos regulares de seguimiento y revisión. Este enfoque permite anticipar necesidades, redistribuir recursos cuando se detectan incrementos de carga académica o cambios metodológicos y priorizar actuaciones de mejora de forma coherente con el contexto del centro.

De todos modos, la Facultad debe ser consciente que el hecho de que determinados recursos humanos (PTGAS) y materiales, y servicios vengan provisionados por la USJ, como institución, no elude que exista una responsabilidad del centro, a tener en cuenta en este informe de renovación de la acreditación, puesto que afectan al buen desarrollo académico de las titulaciones impartidas en dicha Facultad. Los recursos y servicios han de ser suficientes y adecuados, y la Facultad ha de velar por su suficiencia. Asimismo, la USJ debe tener en cuenta su responsabilidad en esta provisión y cumplir con sus obligaciones con respecto al estudiantado, personal académico y resto de comunidad universitaria de la Facultad, ofreciendo unos recursos de calidad.

*Directriz 5.1.2: Los **recursos y servicios han evolucionado** de acuerdo con las modificaciones en la oferta académica del centro, con las nuevas necesidades de las titulaciones y con las necesidades de los grupos de interés.*

En general, los recursos y servicios del centro muestran una evolución coherente y sostenida en relación con los cambios introducidos en la oferta académica y con las necesidades específicas de las titulaciones. La adaptación progresiva de aulas especializadas, equipamientos técnicos, recursos digitales y servicios de apoyo responde tanto al crecimiento y consolidación de los programas formativos como a la incorporación de metodologías activas y a la ampliación de actividades prácticas. La documentación revisada y la información contrastada evidencian que la Facultad ajusta la disponibilidad y configuración de sus recursos en función del perfil del estudiantado, del volumen de actividad y de las exigencias propias de cada titulación. No obstante, se deduce del

testimonio de alguno de los entrevistados un desajuste concreto respecto a la accesibilidad del estudiantado a sistemas de edición de vídeo, que pasan de herramientas muy básicas a una dotación muy avanzada -ligada al mundo del cine y la ficción-, sin que exista una oferta intermedia, más acorde a lo que demanda el mundo profesional.

*Directriz 5.1.3: Los procesos para comunicar y resolver las **incidencias** en los recursos y servicios son ágiles y eficaces.*

El centro dispone de mecanismos eficaces para la comunicación, gestión y resolución de incidencias relacionadas con recursos y servicios, lo que garantiza la continuidad de la actividad académica y la adecuada atención al estudiantado. La evidencia empírica muestra que las incidencias que surgen se resuelven con agilidad y sin impacto significativo en el desarrollo de las titulaciones. La estabilidad observada en el funcionamiento de aulas, equipamientos técnicos, plataformas digitales y servicios administrativos, junto con la ausencia de interrupciones relevantes, constituye un indicador claro de la eficacia de estos mecanismos. La coordinación entre el personal de apoyo, el profesorado y los equipos responsables facilita la detección temprana de problemas y su resolución dentro del propio curso académico o en la planificación del curso siguiente. Este funcionamiento refuerza la fiabilidad del sistema y contribuye a una experiencia formativa adecuada para el estudiantado.

*Directriz 5.1.4: La gestión de recursos y servicios tiene en cuenta la **sostenibilidad y la gestión ambiental** más allá del cumplimiento de la normativa vigente.*

La gestión de los recursos y servicios incorpora, de manera efectiva, criterios de sostenibilidad y uso responsable que van más allá del cumplimiento estrictamente normativo. Aunque no se formula una política ambiental específica en la documentación de las titulaciones, se observan prácticas consolidadas orientadas a la eficiencia y a la reducción del impacto ambiental. Entre estas prácticas destacan la digitalización de procesos académicos y administrativos, la optimización del uso de espacios y equipamientos, el aprovechamiento compartido de infraestructuras y una planificación ajustada que evita duplicidades innecesarias. Estas actuaciones se desarrollan en coordinación con los servicios centrales de la Universidad y forman parte de las dinámicas habituales de gestión del centro. La integración de estos criterios en la gestión ordinaria de los recursos contribuye a un modelo de funcionamiento sostenible, coherente con los principios institucionales y alineado con los objetivos de mejora continua, lo que constituye una buena práctica destacable dentro del criterio.

DIMENSIÓN 6: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Criterio 6.1: Recopilación de la información generada

Estándar:

Las herramientas y procesos que tiene el centro a su disposición para la recopilación de evidencias, datos e indicadores se han mostrado eficaces y han evolucionado para optimizar los procesos de evaluación y mejora.

Valoración global del Criterio:

B. SE ALCANZA

Directrices:

*Directriz 6.1.1: Los **procedimientos y herramientas de recopilación de información** (tanto interna como externa) son eficaces y proporcionan información fiable. Se han implantado mejoras en los procesos de recopilación de información para mejorar la eficacia de estos y perfeccionar las herramientas asociadas.*

Como se ha comentado en apartados anteriores, de acuerdo a la documentación revisada, tanto la USJ como la Facultad disponen de un sistema amplio y diversificado que está integrado en el SIGC para recopilar información de seguimiento y mejora. Este sistema combina procedimientos y herramientas institucionales y de facultad: encuestas de satisfacción a los distintos grupos de interés, indicadores académicos y de gestión, registros de incidencias (detallados en el PR-002) y su gestión a través de la plataforma Proquo, memorias anuales de titulaciones y programas e informes de revisión del SIGC y del SGI.

Las evidencias muestran que la información llega a nivel de titulación (tasas académicas, resultados de encuestas, reclamaciones, prácticas, movilidad, etc.) y se incorpora de forma sistemática al ciclo de seguimiento y a los planes de acción.

Se muestra una evolución progresiva de los instrumentos: adaptación y desagregación de encuestas para itinerarios curriculares conjuntos, mejoras en la aplicación de gestión de incidencias y sugerencias, actualización de la gestión de reuniones con representantes del estudiantado, incorporación y revisión de indicadores y refuerzo del papel de personas egresadas y empleadores. Además, se emplean fuentes complementarias como la Plataforma Docente Universitaria (PDU, en concreto, Moodle) para el registro de la actividad docente y resultados de evaluación, cuestionarios e informes que estén asociados a prácticas académicas externas y movilidad, diferentes reuniones y resultados de auditorías internas y externas. Como ya se ha reiterado, se observa una participación variable (y a veces baja) en algunas encuestas, lo que puede limitar la significatividad y representatividad de algunos resultados. En cualquier caso, en conjunto, el sistema se considera consolidado, eficaz y en mejora continua.

*Directriz 6.1.2: Las personas responsables de gestionar las diferentes áreas del centro disponen de la **información y datos** que necesitan para la toma de decisiones.*

El equipo de gobierno de la Facultad, compuesto por decana, vicedecanos, directores de grado y máster y coordinación de calidad, tiene acceso a los repositorios de la Facultad y de la universidad, al cuadro de indicadores institucional, a las memorias de los programas y a las aplicaciones corporativas como Proquo. En el caso de que falte algún dato concreto, se solicita al órgano responsable y se remite o se elabora. Esta información se complementa con toda la que está subida y disponible en la página web.

Los equipos de coordinación docente, las direcciones de titulación y los responsables de servicios utilizan datos actualizados sobre rendimiento, satisfacción, carga académica, prácticas académicas externas, movilidad, actualización de guías docentes y funcionamiento del SGC. Esta disponibilidad regular de información permite analizar tendencias, detectar necesidades y ajustar procesos en función de evidencias contrastadas. Los planes de acción que están recogidos en las memorias anuales, así como los informes de revisión del SGC/SGI muestran que la toma de decisiones se apoya en datos e información contrastada.

Sumándose a esto, la homogeneidad y consistencia de los datos entre titulaciones sugieren un acceso estable y suficiente a información fiable para respaldar esta gestión.

*Directriz 6.1.3: El **cuadro de indicadores** es una herramienta útil y fiable para la toma de decisiones en las diferentes áreas operativas del centro.*

La USJ dispone de un cuadro de mando integral con 16 indicadores principales. Además de esto, la Facultad tiene su propio Cuadro de Mando Integral (CMI), con 11 indicadores específicos que emplean para realizar el seguimiento de su actividad. Estos indicadores se analizan cada año tanto en el informe de revisión del SIGC como en las memorias de titulación, sirviendo de base para plantear acciones de mejora, aunque no están especificados los criterios que se utilizan para decidir si una variación en un indicador es lo suficientemente significativa como para requerir la definición de una acción de mejora. El propio Informe de Revisión del SIGC reconoce algunos puntos débiles, como la participación en encuestas o resultados de investigación, manteniéndose como elementos a vigilar, lo que implica una utilización crítica de los datos. El CMI junto al resto de información contenida en las Memorias Anuales y al Informe de Revisión arrojan un cuadro claro del centro y de las necesidades del mismo que permite la toma de decisiones concretas y en conjunto. La información que proporciona es utilizada de forma sistemática en los procesos anuales de seguimiento de titulaciones, constituyendo una base sólida para valorar la evolución de los programas, interpretar tendencias y detectar áreas de mejora.

DIMENSIÓN 7: TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN PÚBLICA

Criterio 7.1: Gestión de la información pública

Estándar:

El centro gestiona eficazmente la información pública sobre su oferta formativa, sus actividades y sus resultados, teniendo en cuenta las necesidades de sus diferentes grupos de interés y de la sociedad en general. La información ha sido revisada periódicamente para garantizar su relevancia y actualización.

Valoración global del Criterio:

A. SE SUPERA EXCELENTEMENTE

Directrices:

*Directriz 7.1.1: La página web del centro proporciona **información actualizada y accesible** sobre:*

- *La planificación estratégica del centro.*
- *La oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones.*
- *Las políticas de acceso y de orientación de los estudiantes.*
- *La metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación.*
- *Los programas de movilidad y de prácticas externas.*
- *Los resultados de aprendizaje.*
- *Los resultados de la inserción laboral.*
- *Los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.*
- *Las alegaciones, reclamaciones y sugerencias.*

- *El acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.*
- *Los recursos materiales y servicios.*
- *Los resultados de las evaluaciones externas (certificaciones, seguimiento, renovación de la acreditación...).*

La Facultad tiene una sección específica dentro de la web de la USJ, donde se presenta la misma, su sistema de gestión de calidad y la información importante vinculada a la planificación estratégica, indicadores y resultados. A través de estas páginas, se puede obtener información del SGC, las memorias anuales del programa de las titulaciones, la política y objetivos de calidad, indicadores globales e informes externos. La oferta formativa, los objetivos y la metodología docente, así como los programas de movilidad, prácticas y resultados académicos, están accesibles y presentados de manera clara. Asimismo, el portal institucional recoge información sobre los procedimientos de acceso, las políticas de orientación académica, los servicios disponibles, los recursos materiales del centro, y los procedimientos de alegaciones, reclamaciones y sugerencias. Los enlaces a información común a todas las Facultades por ser compartida por la USJ se consultan también convenientemente. Esto cubre una gran parte los elementos que se indican en la directriz, aunque algunos se encuentran más explicitados de forma interna a través de su intranet, repositorios y demás. Disponer de esta información responde a los requerimientos de transparencia establecidos por ACPUA y la normativa estatal (RUCT y RD 822/2021).

*Directriz 7.1.2: El centro **revisa periódicamente**, con la participación de los grupos de interés, la adecuación y organización de la información en su página web.*

Según el autoinforme, en los últimos años se ha realizado una actualización integral de la página web de la USJ, incluyendo las secciones de las Facultades y de sus titulaciones, con revisión específica de los contenidos por parte de cada uno de los directores. Esta actualización se apoya en información procedente de usuarios (estudiantado actual y futuro y familias, PDI, grupos de interés externos y resultados de evaluaciones externas), teniendo en cuenta otros puntos de vista.

Además, se ha implementado la obligación de que cada titulación revise su información web como mínimo dos veces al año, incorporando esta exigencia a la Norma interna de gestión del SIGC en la Facultad (aprobada el 3 de julio de 2025). La Facultad tiene marcados estos dos momentos: en febrero y en mayo. La revisión se coordina desde Decanato y el Coordinador de Calidad, en colaboración con los directores de grado y el Área de Comunicación de la USJ encargada de gestionar la web. La participación de los grupos de interés, como en otras directrices, se enmarca en la participación de éstos en las Comisiones de Calidad de la Facultad y de las titulaciones.

Este entramado asegura que la información web evoluciona atendiendo tanto a requisitos normativos como a las necesidades reales de los usuarios.

*Directriz 7.1.3: Además de su página web, el centro cuenta con **otros mecanismos** para la rendición de cuentas y la difusión de sus actividades hacia sus grupos de interés externos y la sociedad en general.*

El centro identifica explícitamente varios mecanismos complementarios a la web para la rendición de cuentas y la difusión de actividades. En primer lugar, las Comisiones de Calidad de la Facultad y de las titulaciones funcionan como espacios formales de análisis de

resultados, seguimiento de planes de acción y devolución de información a los grupos representados. Estas comisiones revisan las memorias anuales y diferentes datos y elaboran planes de acción que se incorporan a la información del centro. En los informes anuales de revisión del SIGC se encuentra un apartado explícito de rendición de cuentas, donde se analiza este aspecto un poco más en profundidad.

En segundo lugar, el centro mantiene comunicación directa con asociaciones empresariales, colegios profesionales y otros agentes externos; sobre todo relacionado con prácticas, inserción laboral y ajuste de sus perfiles a las necesidades del entorno. También destacan la difusión institucional en redes sociales y la participación en jornadas y eventos.

Por último, el desarrollo del repositorio interno en SharePoint, donde pueden tener acceso representantes de diferentes grupos de interés (excepto estudiantado), amplía los canales para compartir y revisar documentación de forma más detallada.

Estos instrumentos refuerzan la visibilidad del centro y su compromiso con la transparencia.

EL PRESIDENTE DE LA SUBCOMISIÓN DE EVALUACIÓN DE CENTROS

Anexo I: Composición del panel y programa de visita

FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES_ UNIVERSIDAD SAN JORGE			
PERFIL	NOMBRE Y APELLIDOS	INSTITUCION	EXPERIENCIA
PRESIDENTE	Jordi Suriñach Caralt	Universidad de Barcelona	Catedrático de Economía Aplicada. Presidente de la CER de Ciencias Sociales y Jurídicas y de la SET de la ACPUA hasta 2025.
VOCAL ACADÉMICO	Alicia Valmaña Ochaíta	Universidad de Castilla - La Mancha	Profesora titular del área de Derecho Romano. Decana de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de Toledo. Vocal de la CER de Ciencias Sociales y Jurídicas de la ACPUA desde 2025.
VOCAL PROFESIONAL	Samuel Barraguer Carcavilla	Communication Specialist	SAICA Group
EXPERTA EN SIGC	María Luz Martín Peña	Universidad Rey Juan Carlos	Catedrática de Economía de empresa, Vicerrectora de calidad de 2017-2018. Presidenta de la CER de Ciencia Sociales y Jurídicas de la ACPUA desde 2025.
VOCAL ESTUDIANTE	Óscar García Artiaga	Universidad Antonio Nebrija	Estudiante del Grado de Magisterio de Primaria. Mención de Audición y Lenguaje. Evaluador de ACPUA y DEVA. Vocal de la CER de Ciencias Sociales y Jurídicas de la ACPUA desde 2025.

Ha prestado ayuda técnica al panel Isabel Ortega (coordinadora de la ACPUA), quien ha ejercido de secretaria del panel.

Todos los miembros del panel han cumplido con los requisitos de selección exigidos en el Programa PACE-SIGC de la ACPUA y antes de desempeñar sus funciones han firmado el correspondiente Código Ético de la Agencia.

PROGRAMA DE LA VISITA:

MIÉRCOLES, 17 DE DICIEMBRE DE 2025 8:45h a 9:00h Llegada del panel de evaluación a la Facultad y traslado a la sala de reuniones.
9:00h a 9:30h Presentación Institucional
9:30h a 10:30h Equipo directivo
10:30h a 11:00h DESCANSO PANEL
11:00h a 12:00h Responsables del SIGC (Comisiones de garantía de calidad)
12:00h a 13:00h Estudiantado y egresados titulaciones área de empresa
13:00h a 13:45h Profesorado titulaciones área de empresa
13:45h a 14:15h Audiencia abierta (si hay asistentes)
14:15h a 15:30h COMIDA PANEL
15:30h a 16:30h Estudiantado y egresados titulaciones área de educación
16:30h a 17:15h Profesorado grado titulaciones área de educación
17:15h a 18:30h Visita instalaciones (acompañados del PTGAS)

JUEVES, 18 DE DICIEMBRE DE 2025

8:45h a 9:00h Llegada del panel de evaluación a la Facultad y traslado a la sala de reuniones.

9:00h a 10:00h Estudiantado y egresados titulaciones área de comunicación

10:00h a 10:45h Profesorado titulaciones área de comunicación

10:45h a 11:15h DESCANSO PANEL

11:15h a 12:15h Estudiantado y egresados titulaciones área de derecho

12:15h a 13:00h Profesorado titulaciones área de empresa y derecho

13:00h a 13:30h Empleadores

13:30h a 14:00h REUNIÓN PANEL

14:00h a 14:30h Cierre de la visita con equipo directivo

14:30h a 16:00h COMIDA

La visita se desarrolló sin incidencias, asistiendo todas las personas convocadas a las diferentes audiencias.

La audiencia abierta no se realizó porque no hubo personas interesadas en participar en la misma.