

# MANUAL DE CALIDAD SISTEMA ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (SAIC)

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>CENTRO</b>           | FACULTAT d'ECONOMIA  |
| <b>Razón social</b>     | UNIVERSITAT DE VALÈNCIA                                    |
| <b>Domicilio Social</b> | AVDA TARONGERS S/N   |
| <b>CIF (de la UV)</b>   | Q-4618001-D  |
| <b>e-mail</b>           | <a href="mailto:fac.economia@uv.es">fac.economia@uv.es</a> |
| <b>Teléfono</b>         | 963828549  |



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD

CAPÍTULO 4. PROGRAMA FORMATIVO

CAPÍTULO 5. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA

CAPÍTULO 6. RECURSOS HUMANOS

CAPÍTULO 7. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

CAPÍTULO 8. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

CAPÍTULO 9. RESULTADOS

CAPÍTULO 10. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de la Facultat d'Economia                                       |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |



**PRESENTACIÓN**

PRESENTACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (MSAIC) DE LOS CENTROS EN LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de la Facultat d'Economia                                       |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

La Educación Superior, la investigación y la innovación desempeñan un papel crucial en aras a la cohesión social, el crecimiento económico y la competitividad global. En una sociedad que cada vez se sustenta más en el conocimiento, que la educación superior es un componente esencial del desarrollo socioeconómico y cultural. Además, existe una demanda mayor de aptitudes y competencias para responder a los nuevos retos vigentes socialmente.

## PRESENTACIÓN

Tal y como se especifica en el documento sobre los Criterios y Directrices para el aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (2015), el mayor acceso a la educación superior supone una oportunidad para que las instituciones de educación superior hagan uso de las distintas experiencias individuales. Responder a las diferentes y cada vez mayores expectativas de la educación superior exige un cambio fundamental en su oferta. Esto conlleva un método de enseñanza y aprendizaje más centrado en el estudiante, que incluya vías de aprendizaje flexibles y que reconozca las competencias obtenidas fuera de los planes de estudios oficiales. Las propias instituciones de educación superior han diversificado sus misiones, su oferta educativa y su cooperación, incluyendo un aumento de la internacionalización, el aprendizaje digital y las nuevas modalidades de impartición. El papel del aseguramiento de la calidad es crucial para ayudar a las instituciones y sistemas de educación superior a responder a estos cambios, al mismo tiempo que garantiza las cualificaciones que obtienen los estudiantes y su experiencia de la educación superior siendo la prioridad de su misión institucional.

El marco del EEES y los nuevos cambios introducidos en la normativa española, establecen que las universidades deben garantizar en sus actuaciones el cumplimiento de los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten, buscando además su mejora continua. Por ello, las universidades cuentan con políticas y sistemas de aseguramiento de la calidad formalmente establecidas y públicamente disponibles.

La Universitat de València ha optado permanentemente por la mejora de la calidad, no siendo casual que en el preámbulo de nuestros Estatutos figure que éstos *“han de constituir una herramienta que nos permita consolidar una universidad de calidad, inmersa en el espacio europeo de enseñanza superior como institución sólida y de prestigio”*. Así mismo, en el articulado y dentro del capítulo reservado a los **Centros Universitarios**, se nombra como una función propia de estos, la de promover iniciativas y aplicar medidas que mejoren la calidad de las diversas enseñanzas y servicios prestados por el Centro (art.34 f).

El objetivo de nuestro sistema de aseguramiento de calidad es responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad. En el

## PRESENTACIÓN

contexto de una sociedad del conocimiento y de creciente internacionalización de la oferta universitaria, asegurar la calidad de la formación en los diferentes estudios es un reto ineludible, máxime cuando la sociedad deposita su confianza y aporta recursos.

En correspondencia a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las universidades y a la transparencia exigida en el marco del EEES, nuestra universidad garantiza que sus actuaciones están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten. Por ello, la Universitat de València cuenta con políticas y Sistemas de Aseguramientos Internos de Calidad (SAIC) para los Centros y servicios, formalmente establecidos y públicamente disponibles.

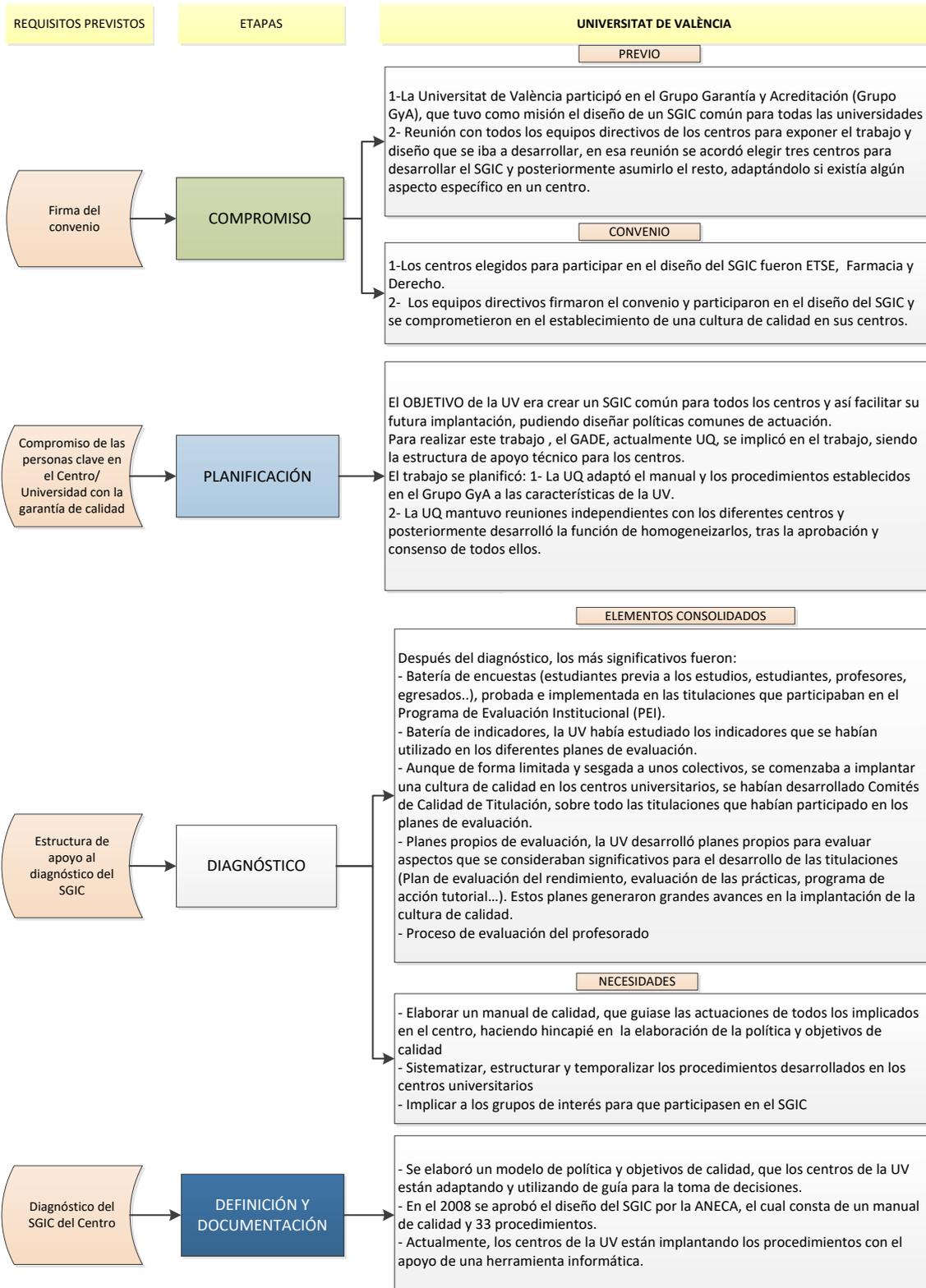
Con la incorporación de estrategias de mejora continua, la universidad desarrolla sus actuaciones, las revisa y las redefine hasta lograr los objetivos previstos. Estas actuaciones no son una novedad, ya que la Universitat de València ha emprendido en los últimos años iniciativas muy variadas en el ámbito de la evaluación de la calidad universitaria y ha participado en los procesos de evaluación promovidos por el Consejo de Universidades y por la Agencia Nacional de la Calidad y Acreditación (ANECA), desarrollando también programas propios de la Universitat (Plan de Evaluación y Mejora del Rendimiento Académico, Plan de Evaluación del Doctorado, Programa de Evaluación de Prácticas Externas, etc.).

A partir del 2008 se comenzó a trabajar en el diseño (aprobado por ANECA en Octubre de ese año) y posteriormente se implantó el SGIC en todos los Centros de la Universidad, de esta forma se han ordenado y sistematizado las acciones emprendidas en materia de evaluación de las enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de la inserción laboral o de la información a la sociedad.

El SGIC de los Centros de la Universitat de València fue diseñado a partir de un primer documento elaborado por el Gabinete de Evaluación y Diagnóstico Educativo (GADE), actualmente Unitat de Qualitat (UQ), y posteriormente consensuado y adaptado a las peculiaridades y funcionamiento de los Centros.

Esquemáticamente el proceso de diseño del SGIC fue el siguiente:

PRESENTACIÓN



## PRESENTACIÓN

Tras la aprobación en mayo de 2015, de la versión revisada de los “Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area” y siguiendo como base la nueva versión del Modelo AUDIT desarrollado por ANECA, la Universitat de València ha diseñado su nueva versión del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, en la cual se han incluido los cambios y las sugerencias de mejora que se han ido recogiendo durante los 10 años de implantación del SGIC en los Centros de nuestra universidad.

En definitiva, se está desarrollando una iniciativa dirigida tanto a los Centros Universitarios, como ámbito organizativo de referencia interna, como a los estudiantes y a la sociedad en general, diseñándose e implantándose el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) que integra todas las actividades que se habían desarrollado en relación con el Aseguramiento de calidad de las enseñanzas.

El SAIC que planteamos en nuestra universidad responde a estas cuestiones:

- a) **Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad.** El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, como compromiso con el aseguramiento de la calidad.
- b) **Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.** El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para el diseño, aprobación, control y revisión periódica (interna y externa), de los programas. Además, de la mejora continua de las titulaciones impartidas en la universidad, otro objetivo es garantizar un nivel de calidad que facilite su acreditación y el mantenimiento de la misma.
- c) **Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes.** El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y

## PRESENTACIÓN

habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos.

- d) **Cómo la Universidad y/o Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.** La Universidad y/o el Centro, debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión, desarrollo y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.
- e) **Cómo la Universidad y/o Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios.** La Universidad y/ o el Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo al alumnado, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.
- f) **Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC.** El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan medir, analizar y utilizar los resultados generados por el SAIC, entre otros, del aprendizaje, de la satisfacción de los distintos grupos de interés y de la inserción laboral/ empleabilidad, para la toma de decisiones que conduzcan a una mejora de la calidad de las enseñanzas que imparte y del resto de actividades que realiza.
- g) **Cómo la Universidad pública la información sobre los títulos y otras actividades realizadas.** La Universidad y/ o el Centro, debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación y difusión periódica de información fiable, actualizada y accesible, relativa a los títulos ofertados y sus resultados, así como a otras actividades realizadas en aquel.
- h) **Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC.** El Centro debe disponer de una metodología de trabajo y de los recursos necesarios para diseñar e implantar un Sistema de Aseguramiento Interno

## PRESENTACIÓN

de Calidad (SAIC) que ayude de manera eficaz al logro y mejora de sus resultados, y posibilite su evaluación externa con carácter periódico.

El documento básico del SAIC implantado en los Centros de la Universidad es el Manual del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (MSAIC), dado que en él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte se hace referencia en los Procedimientos que lo desarrollan.

La documentación del SAIC se completa con un Manual de Procedimientos compuesto por una serie de documentos a los que se hace continua referencia en el MSAIC.

Forma parte del MSAIC el Procedimiento de definición de la política y objetivos de calidad del Centro (SG1), especificándose en la evidencia E.SG1.1 “Documento de política y objetivos de calidad del Centro”. En los diferentes capítulos del MSAIC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación.

Los miembros del Centro –personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos- tienen acceso a los documentos del SAIC, particularmente al MSAIC. Para ello, en la página web del Centro se dispone de una versión actualizada del MSAIC y se comunican los cambios que se vayan produciendo en su redacción a los miembros de la comunidad educativa.

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

ÍNDICE

1.1. OBJETO

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

1.4. DESARROLLO

1.4.1 INTRODUCCIÓN

1.4.2 OBJETIVOS DEL SAIC

1.4.3 ALCANCE DEL SAIC

1.4.4 DOCUMENTOS DEL SAIC

1.4.5 DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DEL SAIC

1.4.6 FUNCIONAMIENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1.5. GRUPOS DE INTERÉS

1.5.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

1.5.2 CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

1.5.3 INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación al centro</i>   |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de la Facultat d'Economia                                       |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

## MSAIC-1

### Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València

#### 1.1 OBJETO

El objetivo de este capítulo del Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MSAIC) de los Centros de la Universitat de València es exponer los fundamentos y el alcance del SAIC implantado en cada uno de ellos, para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas, así como el compromiso del Centro y de la propia Universidad en el cumplimiento y mejora de sus compromisos docentes.

#### 1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SAIC de los Centros de la Universidad incluye a todas las titulaciones adscritas a dicho Centro.

#### 1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La relativa al gobierno de la Universidad (Estatutos y Reglamentos Generales) y de cada uno de sus Centros (Reglamento de Régimen Interno), así como los procedentes del Ministerio, de la Comunidad Autónoma y de las Agencias Externas de Evaluación (ANECA y AVAP) relativos a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones y a los sistemas de aseguramiento interno de la calidad.

#### 1.4 DESARROLLO

##### 1.4.1. Introducción

Como establece la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de universidades (LOMLOU) y los decretos que la desarrollan, las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a procesos de evaluación y acreditación gestionados por la ANECA o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en nuestro caso la AVAP, tanto en el

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (verificación), en el seguimiento de su desarrollo y en la acreditación de su implantación.

El del SAIC de los Centros de la Universitat de València se basa en los principios expuestos en el documento sobre los Criterios y Directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EES), elaborado por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) y en base a la propuesta del programa AUDIT de la ANECA.

Nuestro SAIC se centra en el aseguramiento de la calidad relacionada con la enseñanza y el aprendizaje en educación superior, incluyendo el entorno de aprendizaje, así como las conexiones pertinentes relacionadas con la investigación y la innovación. La UV está desarrollando políticas y procesos para asegurar y mejorar la calidad de sus actividades relacionadas con la enseñanza, investigación y gestión.

Por tanto, la disponibilidad del SAIC en los Centros de la Universidad, facilita la verificación de los títulos universitarios, el proceso de seguimiento y la acreditación de dichos estudios.

EL aseguramiento de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, el aseguramiento de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

El desarrollo de sistemas de Aseguramiento de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procesos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de nuestra universidad.

La educación superior tiene múltiples finalidades, que incluyen preparar a los estudiantes para una ciudadanía activa, para sus futuras profesiones (por ejemplo, contribuyendo a la empleabilidad), ayudar en su desarrollo personal, crear una amplia base de

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

conocimientos avanzados y fomentar la investigación y la innovación. Por lo tanto, los grupos de interés, que pueden dar prioridad a los diferentes objetivos, pueden ver la calidad de la educación superior de manera diferente y, por consiguiente, el aseguramiento de la calidad debe tener en cuenta los distintos puntos de vista. La calidad, aunque no sea fácil de definir, en nuestro SAIC, es principalmente, el resultado de la interacción entre profesorado, estudiantado, el personal de administración y servicios y el entorno de aprendizaje institucional, por ello todos los procedimientos tienen en cuenta la opinión de los grupos de interés para la toma de decisiones.

El aseguramiento de la calidad debe garantizar un entorno de aprendizaje en el que el contenido de los programas, las oportunidades de aprendizaje y los recursos se ajustan a sus fines.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de aseguramiento interna de calidad.
- Determinar los criterios de aseguramiento de calidad.

**1.4.2. Objetivos del SAIC**

El diseño e implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de los Centros de la Universidad, ya que éstos fijan de antemano los objetivos que pretenden alcanzar como resultado de su implantación.

Así los objetivos básicos del SAIC de los Centros de la Universidad son garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que son responsables, grados y másteres, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las

MSAIC-1

Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València

necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se mantiene informados.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Rendir cuentas a la sociedad sobre el funcionamiento de los Centros y consecuentemente de las titulaciones.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Sistematizar las iniciativas docentes para que contribuyan de modo eficaz al aseguramiento de la calidad.
- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.

En la elaboración del SAIC, los Centros de la Universitat de València contemplan, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- **Legalidad y seguridad jurídica:** Los Centros de la Universitat de València diseñan y desarrollan su SAIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- **Publicidad, transparencia y participación:** Los Centros de la Universitat de València dan difusión del proceso de elaboración de su SAIC, establecen procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generan durante dicha elaboración y fomentan la participación de todos los grupos de interés implicados.

Lo fundamental de las actividades de aseguramiento de la calidad es su doble propósito de responsabilidad y mejora. Ambos propósitos, tomados de forma conjunta, contribuyen a crear confianza en la actuación de la institución de educación superior. Un sistema de aseguramiento de la calidad implantado satisfactoriamente proporciona información para

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

dar confianza a la universidad en la toma de decisiones y al público sobre la calidad de las actividades de dicha institución (responsabilidad), así mismo, proporciona asesoramiento y recomendaciones sobre cómo se puede perfeccionar lo que se está haciendo (mejora), todos los procedimientos del SAIC de la UV concluyen con una evaluación y mejora. Por lo tanto, el aseguramiento y la mejora de la calidad están interrelacionados.

El objetivo final es contribuir al desarrollo de una CULTURA DE CALIDAD que incluya a todos; desde estudiantes y el personal docente hasta los directivos y las autoridades institucionales.

**1.4.3. Alcance del SAIC.**

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SAIC de los Centros de la Universidad incluye a todas las titulaciones adscritas al mismo.

En conjunto, el SAIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura siguiente, en la que se representa el “ciclo de mejora de la formación Universitaria” (adaptado de la Guía para el diseño de SAIC de la formación universitaria. Programa AUDIT).

**MSAIC-1**  
**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**



**1.4.4. Documentos del SAIC**

Los documentos que configuran el SAIC de los Centros de la Universitat de València, son básicamente el presente Manual del SAIC y un conjunto de procedimientos elaborados tomando como base el mapa de procedimientos.

La información sobre la tipología de documentos y cómo se gestionan se incluye en el SG8- Procedimiento de Gestión de los Documentos del SAIC.

Como se aprecia por el propio índice del MSAIC, éste se estructura en tres capítulos iniciales que sirven de introducción a la definición del SAIC y estructura del Centro, que se desarrolla posteriormente en los capítulos 4 al 10, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT, que indica que, en su SAIC, cada Centro ha completado como mínimo los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

**Diseño de la Oferta formativa:**

- Definición de política y objetivos de calidad
- Definición y aprobación de programas formativos
- Criterios de admisión de estudiantes

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

- Planificación de la oferta formativa
- Criterios para la eventual suspensión del título

**Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:**

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
- Desarrollo de la oferta formativa:
  - Metodología de enseñanza-aprendizaje
  - Evaluación del aprendizaje
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Orientación profesional
- Evaluación y mejora de la oferta formativa:
  - Despliegue de las Acciones de mejora detectadas
- Gestión de las quejas y reclamaciones
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos

**Personal académico y de apoyo a la docencia:**

- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

**Recursos materiales y servicios:**

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes

**Resultados de la formación:**

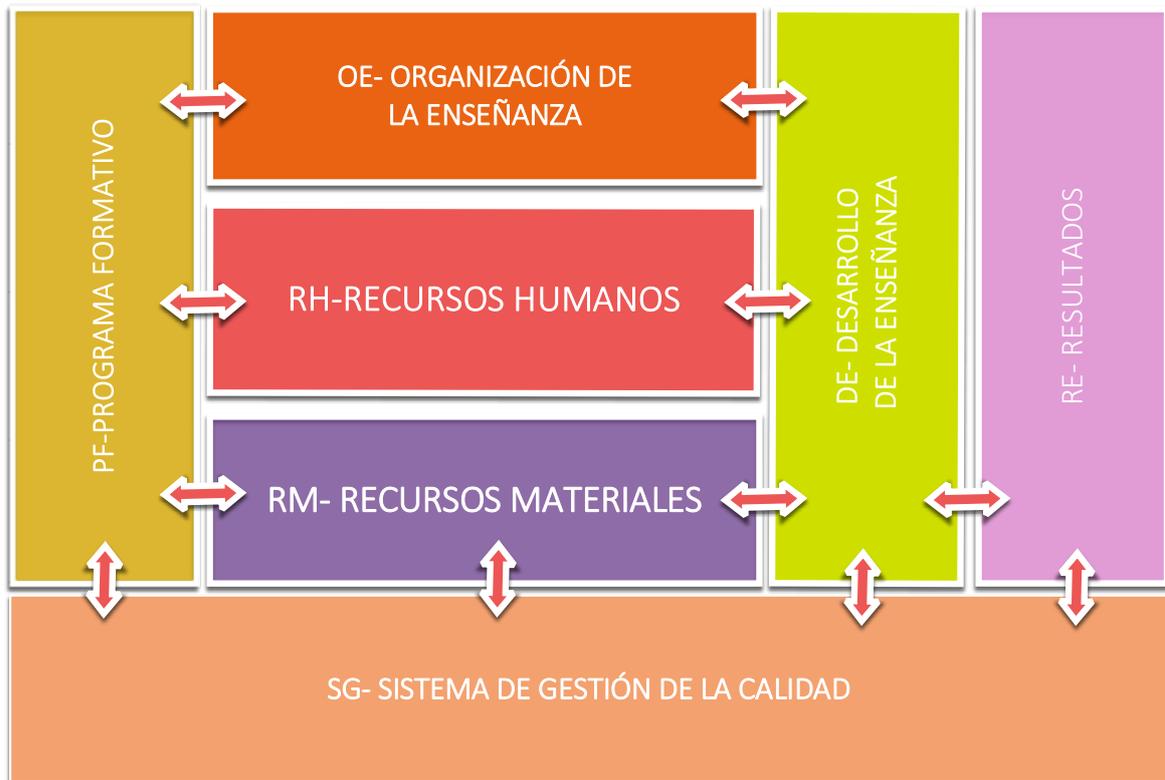
- Medición, análisis y utilización de resultados:
  - Inserción laboral
  - Académicos
  - Satisfacción de los diferentes grupos de interés

**Información pública:**

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

**MSAIC-1**  
**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

La Universitat de València mantiene la estructura de organización del SAIC que se ha desarrollado desde el 2008, ya que responde correctamente al desarrollo del sistema y considera que la comunidad educativa y los implicados en su implantación, conocen y están familiarizados con dicha organización:



Posteriormente vamos a realizar una breve explicación de cada una de las dimensiones del SAIC:

**PF- PROGRAMA FORMATIVO**

Esta dimensión permite garantizar la calidad y la adecuada revisión de los aspectos básicos y transversales de una titulación; las competencias y resultados de aprendizaje del plan de estudios, el perfil de ingreso de los estudiantes y el perfil de egreso de los titulados.

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

Los procedimientos de esta dimensión son:

|                       |  |
|-----------------------|--|
| PROGRAMA<br>FORMATIVO | PF1 Procedimiento de revisión de las competencias y el perfil de egreso del programa formativo |
|                       | PF2 Procedimiento de revisión del perfil de ingreso de los estudiantes                         |

**OE- ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA**

El objeto de esta dimensión es presentar los mecanismos que permiten al Centro garantizar la calidad de los procesos más significativos relacionados con la organización de la enseñanza.

Los procedimientos que se incluyen en esta dimensión son:

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| ORGANIZACIÓN<br>DE LA<br>ENSEÑANZA | OE1 Procedimiento de captación de los estudiantes  |
|                                    | OE2 Procedimiento de selección, admisión, matriculación de los estudiantes y reconocimiento y transferencia de créditos. |
|                                    | OE3 Procedimiento de programación académica  |
|                                    | OE4 Procedimiento de programación docente (guías docentes)   |

**RH- RECURSOS HUMANOS**

El objeto de esta dimensión es sistematizar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal docente y de apoyo, asegurando que el acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento de los mismos, se realiza con garantía para poder cumplir las funciones que tienen asignadas.

Los procedimientos de esta dimensión son:

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

|                  |  |
|------------------|--|
| RECURSOS HUMANOS | RH1 Procedimiento de definición y revisión de la política del PDI<br>RH2 Procedimiento de captación y selección del PDI<br>RH3 Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI<br>RH4 Procedimiento de formación del PDI<br>RH5 Procedimiento de definición y revisión de la política del PAS<br>RH6 Procedimiento de captación y selección del PAS<br>RH7 Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PAS<br>RH8 Procedimiento de formación del PAS |
|------------------|--|

**RM- RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

El objeto de esta dimensión es sistematizar los mecanismos que dispone el Centro para gestionar de forma adecuada los recursos materiales y servicios, analizando los resultados de la misma y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

Los procedimientos son:

|                     |  |
|---------------------|--|
| RECURSOS MATERIALES | RM1 Procedimiento de gestión de los recursos materiales<br>RM2 Procedimiento de gestión de los Servicios |
|---------------------|--|

**DE- DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

Esta dimensión regula cómo los Centros/Titulaciones orientan sus actividades docentes al aprendizaje de sus estudiantes, partiendo de una información adecuada para definir sus necesidades, y estableciendo mecanismos y procedimientos que garantizan su eficaz desarrollo y mejora continua.

Los procedimientos que se incluyen en esta dimensión son:

|                            |  |
|----------------------------|--|
| DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA | DE1 Procedimiento de orientación académica y profesional al estudiante<br>DE2 Procedimiento de movilidad de los estudiantes recibidos<br>DE3 Procedimiento de movilidad de los estudiantes enviados<br>DE4- Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas curriculares<br>DE5 Procedimiento de gestión y revisión del Trabajo Fin de Estudios<br>DE6 Procedimiento de desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje<br>DE7 Procedimiento de evaluación de la enseñanza-aprendizaje |
|----------------------------|--|

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

**RE- RESULTADOS**

EL objeto de esta dimensión es sistematizar como los centros miden y analizan los resultados considerados importantes para garantizar la calidad de su Centro y de sus titulaciones. Los resultados/informes que se generen en esta dimensión a partir de los datos de los indicadores de rendimiento y de las encuestas que se desarrollan para conocer la satisfacción de los grupos de interés, son información de entrada para la evaluación y mejora de todos los procedimientos del SAIC, así garantiza que para la toma de decisiones se utilizan datos objetivos y medibles.

Los procedimientos son:

|            |  |
|------------|--|
| RESULTADOS | RE1 Procedimiento de análisis y medición de los resultados<br>RE2 Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés<br>RE3 Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente |
|------------|--|

**SG- SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

El objeto de esta dimensión es garantizar que se implementan los procedimientos de Aseguramiento de calidad de los Centros y titulaciones. El procedimiento más importante del Sistema de Aseguramiento de Calidad es el de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad, ya que establece la base para el desarrollo del resto de procedimientos del SAIC.

Los procedimientos concretos de esta dimensión son:

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| SISTEMA GARANTÍA DE CALIDAD | SG1 Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad<br>SG2 Procedimiento de auditoria interna de calidad<br>SG3 Procedimiento de información pública<br>SG4 Procedimiento de gestión y revisión de las incidencias<br>SG5 Procedimiento de diseño de un plan de estudios.<br>SG6- Procedimiento de recomendaciones y modificaciones de los planes de estudio<br>SG7- Procedimiento de extinción de un título<br>SG8- Procedimiento de gestión de documentos del SAIC |
|-----------------------------|--|

**MSAIC-1**  
**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

Es importante destacar que todos los procedimientos del SAIC concluyen con un informe de evaluación que analiza el desarrollo del mismo. El Comité de Calidad del Centro debe velar para que se evalúen los aspectos básicos, contemplando todos los Centros la misma estructura de documento, en el que se incluyen los aspectos a analizar, el plan de mejoras del proceso de evaluación anterior, resultados de los indicadores y de las encuestas de opinión. Se finaliza dicho informe, con la concreción de Puntos Fuertes, Puntos Débiles y Propuestas de Mejora.

A continuación, incluimos el mapa de procesos en el que se especifican los procedimientos incluidos en las diferentes dimensiones y las interacciones más significativas entre ellos.



**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

Es importante resaltar, que los procedimientos que están dentro de una misma dimensión se vinculan entre ellos, pero hemos querido representar gráficamente las vinculaciones más directas que existen entre los procedimientos de diferentes dimensiones.

Para el desarrollo de nuestro SAIC no podemos olvidar las directrices del PROGRAMA AUDIT, por ello, hemos incluido un anexo en el que se especifica la equivalencia entre nuestro sistema y los criterios señalados por la ANECA (VER ANEXO)

Como hemos indicado, la documentación del SAIC se completa con una serie de procedimientos (agrupados como Manual de Procedimientos del SAIC), compuesto por la descripción del procedimiento y un ejemplo de las evidencias o registros que se derivan de su implantación (a modo de ejemplo, se incluyen para facilitar el trabajo de las comisiones responsables de su desarrollo).

**1.4.5. Descripción del Manual del SAIC**

El MSAIC incluye una descripción general del Sistema de Aseguramiento Interna de la Calidad de los Centros de la Universitat de València de acuerdo con las directrices del programa AUDIT. El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSAIC recoge:

- Título del Documento: MSAIC
- Nº de capítulo y título del mismo

Y en el pie de cada página se incluirá:

- Referencia: MSAIC/Ordinal del capítulo
- Número de revisión del capítulo y fecha de la misma
- Número de página y número total de páginas del capítulo.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos, en su caso

La Unitat de Qualitat (UQ) ha elaborado un modelo o documento marco, el cual es adaptado por el Comité de Calidad del Centro, personalizándolo a las características de cada uno de los Centros de nuestra universidad.

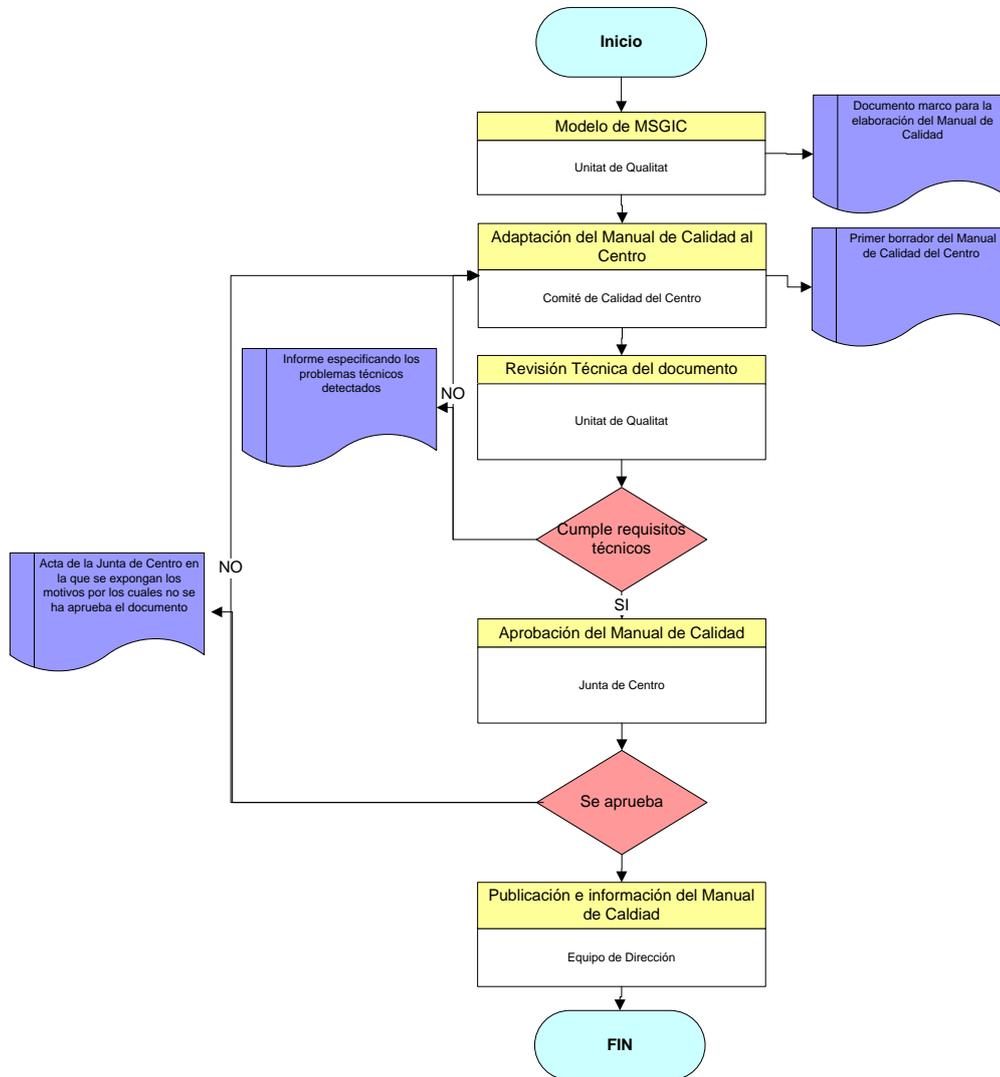
Posteriormente, y antes de ser aprobado por la Junta de Centro, es revisado por la Unitat de Qualitat para evaluar el grado de adecuación técnica del documento.

Por último, este documento es revisado y aprobado por la Junta de Centro antes de su implantación.

El Equipo de Dirección del Centro ha de procurar que todos los miembros del Centro (personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes) tengan acceso al MSAIC, por lo que en la página web del Centro se incluye la versión actualizada del mismo y se comunica de los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

Esquemáticamente, el procedimiento de elaboración y revisión del Manual será el siguiente:

**MSAIC-1**  
**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**



El MSAIC debe revisarse, al menos cada cuatro años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SAIC. Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSAIC (el sistema de control del MSAIC permite la revisión independiente de cada capítulo) y se deja constancia en el número de revisión indicado en el pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la portada. De las revisiones anteriores queda una copia guardada, ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informa a la Unidad de Calidad que debe disponer de una copia actualizada del MSAIC.

**MSAIC-1**  
**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

**1.4.6. Funcionamiento del Manual de Procedimientos**

El Manual de Procedimientos está organizado teniendo en cuenta la estructura del Manual al Sistema de Aseguramiento Interna de la Calidad, por ello proponemos esta codificación:

|           |             |                                 |
|-----------|-------------|---------------------------------|
| <b>PF</b> | Dimensión 1 | Programa Formativo              |
| <b>OE</b> | Dimensión 2 | Organización de la Enseñanza    |
| <b>RH</b> | Dimensión 3 | Recursos Humanos                |
| <b>RM</b> | Dimensión 4 | Recursos Materiales y Servicios |
| <b>DE</b> | Dimensión 5 | Desarrollo de la Enseñanza      |
| <b>RE</b> | Dimensión 6 | Resultados                      |
| <b>SG</b> | Dimensión 7 | Sistema de Garantía de Calidad  |

A este código, le añadimos un número que indica el orden del procedimiento dentro de la dimensión.

|   |
|---|
| <b>PF1</b>  |
| Hace referencia al primer procedimiento dentro de la Dimensión 1- Programa Formativo, que se denomina procedimiento de revisión de las competencias y el perfil de egreso de la titulación. |

Dentro de las evidencias, existe un grupo de informes que tiene una codificación diferente, los cuales hacen referencia a los Informes de Evaluación de los procedimientos:

| Identificación  |   | RESPONSABLE   |
|-----------------|---|---|
| PCB             | Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de Centro Bienal   | Responsable de Calidad del Centro<br>Comité de Calidad del Centro                       |
| PCA (movilidad) | Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de Centro Anual, en este caso es el procedimiento de movilidad                               | Responsable de movilidad del centro<br>Comisión de Movilidad del Centro                 |
| PCGB            | Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de los Grados del Centro Bienal  | Responsable de Calidad del Centro<br>Comité de Calidad del Centro                       |
| PCGA            | Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de los Grados del Centro Anual, en este caso es el procedimiento de prácticas externas       | Responsable de prácticas Externas del Centro<br>Comité de Prácticas Externas del Centro |
| PG              | Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de Grado, lo desarrollan todos los grados adscritos al centro y se llevan a cabo anualmente. | Responsable del título<br>Comisión Académica de Título                                  |

**MSAIC-1**  
**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

|                             |   |   |
|-----------------------------|---|---|
| PMA (anual)<br>PMB (bienal) | Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de Máster, lo desarrollan todos los másteres adscritos al centro   | Director/a del Máster<br>Comisión de<br>Coordinación<br>Académica |
| PRC                         | Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de Rendición de Cuentas, todos los procedimientos concluyen con la rendición de cuentas a los implicados | Responsable de<br>Calidad del Centro                              |

Los indicadores tendrán la siguiente codificación:

**I.OE4.01**

**I**- Indicador

**OE4**-Procedimiento 4 de la dimensión de Organización de la Enseñanza, denominado programación docente.

**01**-Ordinal simple que indica el orden dentro del procedimiento

Por último, las **encuestas** tienen también una codificación que se explica en RE2- Procedimiento de medición de la satisfacción de los grupos de interés.

Para elaborar y organizar los procedimientos, se han tenido en cuenta estos documentos:

- Criterios y Directrices para el aseguramiento de la calidad en el EEES elaborado por la ENQA
- Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía de Calidad Interna de calidad de la formación universitaria (Docum.1)
- Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación de SAIC de la formación universitaria (Docum.2)
- Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación del SAIC de la formación universitaria (Docum.3)
- Guía del Modelo de Certificación de la implantación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad
- Nuevo modelo del Programa AUDIT (v1-2018)
- Real Decreto 861/2010. de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2001, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

- Guía de apoyo para el seguimiento de los títulos oficiales universitarios de la Comunidad Valenciana.
- Protocolos para la Garantía de la Calidad de las Titulaciones Oficiales de la Universitat de València.
- Reglamentos y protocolos para la Acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.

Toda la información relativa a la elaboración y revisión documentación del SAIC (elaboración, revisión, aprobación, documentos obsoletos, etc.), se describe en el SG8- Procedimiento de gestión de los documentos del SAIC.

Para el control de las evidencias derivadas de la implantación, la Universitat de València ha creado una herramienta informática del SAIC.

En primer lugar, queremos especificar las funcionalidades del usuario de supervisión, el cual puede verificar el desarrollo de los procedimientos que se le asignen, destacamos los siguientes perfiles:

- Responsable de Calidad del Centro- supervisa todos los procedimientos de su centro
- Responsable de titulación- puede visualizar el estado de todos los procedimientos de su grado o máster.
- Responsable de un Servicio- visualiza la información de todos los títulos, pero de un procedimiento concreto (ejemplo, el Director del Servicio de Relaciones Internacionales, puede acceder a la información del procedimiento DE2-DE3 de todas las titulaciones de la UV)
- Unidad de Calidad/ Consejo de Dirección de la Universidad, fundamentalmente el Vicerrectorado responsable de la calidad de la universidad, en este caso se visualizan todos los procedimientos de todos los centros.

## MSAIC-1

### Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València

El seguimiento correcto de los procedimientos y el almacenamiento adecuado de las evidencias deben ser asegurados para el éxito del sistema y consideramos que la forma más eficiente de hacerlo es mediante un sistema informático que además facilite el trabajo de los usuarios.

El sistema informático que se está desarrollando en la UV, cubre las siguientes funcionalidades:

- Controlar el flujo de los procedimientos de modo que se cumplan las diferentes tareas en la secuencia establecida, asignándolas a los usuarios pertinentes, recibiendo y generando la información apropiada en cada caso.
- Almacenar de manera estructurada, para su ulterior consulta o análisis, la información empleada y/o generada en cada tarea.
- Permitir a los usuarios ver si les corresponde realizar alguna tarea, y proporcionarles la información necesaria para realizarla.
- Avisar a los usuarios pertinentes cuando les corresponde realizar alguna tarea y cuando vence el plazo límite para realizarla.
- Informar a los usuarios responsables de cada Centro (y a los técnicos/as de la Unidad de Calidad) de:
  - el estado en que se encuentra cada procedimiento,
  - los usuarios encargados de las tareas activas y
  - el plazo para realizarlas,
- Permitir a los usuarios responsables consultar toda la información almacenada hasta el momento.

Esta aplicación permite que permanezcan legibles los documentos, asegurando que no se utilicen documentos obsoletos.

Los documentos desactualizados se mantienen archivados hasta la siguiente visita de certificación del SAIC o de acreditación de la titulación. Aquellas evidencias que se encuentran sujetas a legislación específica deben conservarse durante el tiempo que ésta señale.

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

La retirada de una evidencia de un archivo debe ser autorizada por el responsable de su custodia y se indicará mediante un epígrafe que es un documento obsoleto.

En cada procedimiento, el sistema asigna la tarea activa a un usuario según quede indicado en la descripción y en el diagrama de flujo del procedimiento. La aplicación interacciona con un servidor de correo para que cada usuario reciba un correo cuando le es asignada una tarea (por finalización de la anterior).

La interfaz permite ver un listado de las tareas que tenga asignadas cada responsable visualizando lo que tiene que realizar en cada momento.

Por otro lado, la aplicación permite que, para cada tarea, el usuario obtenga la información necesaria:

- Explicación de la tarea que debe desarrollar.
- Modelos de documentos (plantillas) que tiene desarrollar (proporcionados en formato RTF para que sea editable con cualquier procesador de texto).
- Evidencias almacenadas anteriormente que precisa consultar para realizar una tarea concreta.
- Recursos de información adicionales disponibles en la web (URIs).

Finalmente, la realización de una tarea a efectos del sistema informático consiste en adjuntar la evidencia resultante de la misma (que por motivos de compatibilidad futura se hará en formato PDF), y si procede, indica una decisión Sí / No respecto a la pregunta que se le plantea (decisión que afectará al flujo de trabajo determinando la siguiente tarea a realizar en caso de que existan caminos alternativos).

Además, si el usuario tiene un perfil de responsable autorizado, podrá ver también todas las tareas pendientes, a quién corresponde realizarlas y de cuánto tiempo dispone para ello, así como consultar información completa de:

- el estado de los diferentes procedimientos del Centro,
- cómo se ha desarrollado cada procedimiento en cada año y
- las evidencias que se han generado durante cada uno.

MSAIC-1

Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València

Esto, además de garantizar internamente la aplicación del Sistema de Aseguramiento de Calidad, permite acreditarlo frente a futuras evaluaciones externas que puedan hacerse.

Como conclusión, dicha aplicación ayuda a realizar controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

En el procedimiento SG8 de gestión de los documentos del SAIC, en la evidencia, (E.SG8.03), se incluye un modelo de procedimiento.

Los **Procedimientos** que se incluyan en el Manual tienen la siguiente estructura:

- **Objeto:** Se describe de forma clara, breve y concisa los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.
- **Alcance:** campo de aplicación del procedimiento y secciones afectadas.
- **Documentación de referencia:** Se relacionan los reglamentos, normas y documentos que regulan o complementan lo indicado en el procedimiento, constituyendo así a una mejor comprensión del procedimiento y del desarrollo de las actividades. Si se considerase necesario se incluiría un apartado específico con requisitos legales.
- **Definiciones:** Se incluye, si procede, un vocabulario de las palabras o conceptos que precisan una definición para su correcto uso o interpretación. Incluye abreviaturas y acrónimos utilizados en la descripción.
- **Desarrollo y secuencia de las actividades** del procedimiento: se describen de forma clara y definida las actividades que contempla el documento, así como, los conductos de comunicación. Además, en cada una de las etapas del procedimiento se especifica la temporalización para desarrollar cada una de las actividades y el responsable de llevarlas a cabo. Esta información es de gran

MSAIC-1

Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València

utilidad para que el Comité de Calidad de Centro gestione el tiempo y responsable de la realización de los procedimientos.

Por último, en el desarrollo del procedimiento se especifica, como etapa indispensable, la **Evaluación, Mejora y Rendición de Cuentas** matizando el seguimiento y valoración de los resultados del procedimiento. Para este fin se han desarrollado unas fichas que guían la evaluación, relacionando el procedimiento con las evidencias e indicadores pertinentes. Esta plantilla debe ser completada por todos los responsables de su desarrollo, en la cual se han incluido ejemplos que facilitan el trabajo a los usuarios.

La rendición de cuentas indica el método a seguir para informar a los grupos de interés del seguimiento, resultados finales y propuestas de mejora en el ámbito de aplicación del procedimiento.

La descripción nos permite:

- Establecer directrices para la realización de los trabajos, de modo que éstos se ejecuten rápida, precisa y eficazmente.
- La capacitación del personal para una actividad no conocida previamente, así como la consulta en caso de duda.
- Facilitar los procesos de decisión en los asuntos de rutina.
- Coordinar las diversas áreas de la organización.
- **Seguimiento, revisión y mejora:** En este apartado se debe especificar cómo se va a llevar a cabo la revisión del procedimiento, señalando los responsables de llevarlo a cabo y la temporalización de su desarrollo.
- **Archivo:** Se identifican las evidencias o registros que genere la ejecución del procedimiento, definiendo el área o persona responsable de su archivo, el tiempo de conservación y la forma o soporte para su mantenimiento.
- **Responsables:** Se indican las funciones asignadas a cada uno de los participantes en el procedimiento

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

- **Indicadores:** Relación de indicadores que se ha establecido para medir el adecuado desarrollo del procedimiento y su progreso en el tiempo. Se deben incluir los indicadores de percepción (derivados de las encuestas de satisfacción) y los de rendimiento.
- **Diagrama de flujo:** El diagrama es la representación gráfica del desarrollo del procedimiento, en el que se especifican las tareas, los responsables de su desarrollo y las evidencias que se tienen que implementar.  
 En la aplicación informática, el diagrama es el que guía los diferentes procedimientos.
- **Anexos/ Evidencias:** Documentos adicionales que se generan para la puesta en práctica del procedimiento.

Como hemos comentado anteriormente, en los procedimientos se presenta el formato de cada evidencia, la cual se debe adaptar a las peculiaridades y necesidades de los centros.

Por último, los indicadores tienen la siguiente estructura:

**MSAIC-1**  
**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| <b>OBSERVATORIO DE CALIDAD</b>         |  | <b>Código</b>   |
| CATÁLOGO DE INDICADORES                |  | <b>I. 0E1.6</b> |
| INDICADOR                              |  |                 |
| DEFINICIÓN Y SIGNIFICADO DEL INDICADOR |  |                 |
|  |  |                 |
| FORMULACIÓN                            |  |                 |
|  |  |                 |
| INTERPRETACIÓN                         |  |                 |
|  |  |                 |
| NIVEL DE AGREGACIÓN/ DESAGREGACIÓN     |  |                 |
|  |  |                 |
| EJEMPLO DE CÁLCULO O OBTENCIÓN         |  |                 |
|  |  |                 |

La definición de todos los indicadores del sistema se incluye en el procedimiento RE1 sobre análisis y medición de los resultados del SAIC.

En la portada de cada procedimiento, se incluye la identificación, el índice de los aspectos que se especifican en el procedimiento y una tabla con un resumen de las revisiones que se han producido y los responsables de la elaboración, revisión y aprobación de dicho documento.

## **1.5 GRUPOS DE INTERÉS**

### **1.5.1 Identificación de los grupos de interés.**

El Centro al implantar su SAIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en el mismo, con especial atención a los estudiantes.

**MSAIC-1**  
**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene vinculación con el Centro, con las enseñanzas que se imparten o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento de nuestro SAIC, visible no sólo en el interior del Centro sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

Antes de señalar los grupos de interés, queremos hacer un inciso, que aclara la participación de todos los implicados, ya que en todas las comisiones existentes en el Centro hay representantes de todos los estamentos de la comunidad educativa (profesores, personal de administración y servicios, estudiantes, etc.).

A título ilustrativo, ya que posteriormente lo concretaremos en cada una de las dimensiones, se pueden considerar los siguientes grupos de interés señalando algunos de los principales aspectos objeto de atención:

| Grupo de interés                           | Aspectos a considerar en el SGIS  |
|--|---|
| Estudiantes                                | Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral.  |
| Profesorado y personal de apoyo del Centro | Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos y análisis de resultados, aporte de información. |
| Equipo de dirección de la Universidad      | Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información.   |
| Empleadores y egresados                    | Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados.  |

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Administraciones públicas | Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes. |
| Sociedad en general       | Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral.  |

**1.5.2. Cauces de la participación de los grupos de interés.**

El alumnado, el PDI y el PAS del Centro están representados o forman parte de los diferentes órganos colegiados, entre los que se encuentran la Junta de Centro y las Comisiones de Título, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores.

Por otra parte, los estatutos y las normativas propias de la Universitat establecen los tipos de representación pertinentes a cada uno de los órganos fijados en dichos marcos normativos.

La sociedad de manera general y más específicamente, las organizaciones sociales y empresariales, así como empleadores y administración pública, están representados, dentro de la estructura de la Universitat de València, en el Consejo Social.

En los títulos que existen prácticas externas, sean o no obligatorias, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas como con las personas encargadas de tutelar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Por otro lado, desde UV Empleo y la Unitat de Qualitat se realizan encuestas para conocer la opinión de los grupos de interés externos (egresados y empleadores), cuyos resultados son analizados en el SAIC y publicados en la página web del título, centro o del servicio.

Otro canal de participación de los grupos de interés es el desarrollo de reclamaciones, sugerencias o felicitaciones, las cuales son analizadas y respondidas en el tiempo estimado por los responsables de las unidades organizativas, siendo el Comité de Calidad

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

del Centro el encargado de analizar todas las incidencias del centro, siguiendo el procedimiento SG4 de gestión y revisión de las incidencias.

**1.5.3. Información y rendición de cuentas a los grupos de interés**

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente sobre el desarrollo del SAIC a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan.

Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas a los grupos de interés.

**Información pública**

En nuestro Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad consideramos que se generan dos tipos de informaciones en cada uno de los procedimientos:

1. Información específica del procedimiento: por ejemplo, en el Procedimiento de Programación Docente (OE4), la información que se genera propia de este procedimiento son las guías docentes. El medio para publicitar dicha información es la página web de la titulación concretamente en el apartado de plan de estudios.
2. Información que se genera a partir del proceso de evaluación (Informe de evaluación y propuestas de mejora). En este caso, el responsable de difundirla es el Comité de Calidad del Centro. Todos los informes de evaluación son remitidos a la Junta de Centro para su información, siendo la Unidad de Calidad la encargada de publicar el informe de evaluación y las propuestas de mejora en la página web del título/centro, concretamente en el apartado de CALIDAD, en el espacio destinado a los Informes del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (siendo de libre acceso para todos los grupos de interés). La verificación de la publicación es responsabilidad del Comité de Calidad del Centro.

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

Dentro de la dimensión de Resultados, existe un procedimiento que se encarga de medir la satisfacción de los grupos de interés, RE2-Procedimiento de análisis y medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés, en el que se especifican las encuestas de satisfacción, incluyendo toda la información referente a su temporalización, procedimiento de pase, estructura de la encuesta, etc.

Otro mecanismo muy importante para conocer la opinión de los estudiantes respecto al profesorado son las encuestas de evaluación de la docencia, incluyéndose en el procedimiento RE3 toda la información sobre el procedimiento para su realización.

La información derivada de las encuestas es analizada en los diferentes procedimientos del SAIC y los informes son publicados en la página web del título en el apartado de CALIDAD- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS, en las que se incluye la información de todos los ítems comparándolos con la media de la universidad y el evolutivo de los diferentes cursos académicos. Dicha información es abierta a todos los grupos de interés, primando la transparencia de los resultados derivados de la implantación del SAIC.

**INDICADORES**

Por último, es importante reseñar que los indicadores del SAIC son publicados anualmente en las páginas web de los títulos, dentro del apartado de CALIDAD, en el que se incluye la definición del indicador y el evolutivo de los últimos cursos académicos.

Como hemos indicado, la definición de los indicadores se incluye en el RE1-Procedimiento de análisis y medición de los resultados.

**MSAIC-1**

**Capítulo 1- El SAIC de los Centros de la Universitat de València**

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

INDICE

2.1. OBJETO

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

2.4. DESARROLLO

2.4.1. PRESENTACIÓN.

2.4.2 FUNCIONES DEL CENTRO

2.4.3. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y COMISIONES.

2.4.4. PERSONAL ACADÉMICO Y PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.

2.4.5. REGLAMENTOS Y NORMATIVAS.

2.4.6. VINCULACIÓN DEL EQUIPO RECTORAL Y LA UNIDAD DE CALIDAD

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de la Facultat d'Economia                                       |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

**2.1. OBJETO**

Este documento tiene por objeto la presentación de la Facultat d'Economia que va a aplicar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad. En este capítulo se exponen aspectos tales como los estudios que atiende, situación dentro de la Universidad, estructura organizativa, personal académico y de apoyo, reglamentos y normativas y otros que resulten de interés a efectos de su identificación para la implantación de su SAIC.

**2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El ámbito de aplicación del SAIC de la Facultat d'Economia como ya se ha indicado en el capítulo 1, abarca a todas las titulaciones adscritas al Centro.

Los títulos de grado que se imparten actualmente en este Centro son:

- Graduado/a en Administración y Dirección de Empresas
- Graduado/a en Economía
- Graduado/a en Finanzas y Contabilidad
- Graduado/a en Negocios Internacionales
- Graduado/a en Inteligencia y Analítica de los Negocios
- Graduado/a en Turismo

Los másteres oficiales que se imparten:

- Máster en Ciencias Actuariales y Financieras
- Máster en Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión
- Máster en Creación y Gestión de Empresas Innovadoras
- Máster en Dirección de Empresas-MBA
- Máster en Dirección y Planificación del Turismo
- Máster en Economía
- Máster en Economía Social (Cooperativas y Entidades no Lucrativas)

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

- Máster en Estrategia de Empresa
- Máster en Finanzas Corporativas
- Máster en Gestión de la Calidad
- Máster en Gestión de Negocios Internacionales (i-MBA)
- Máster Universitario en Internacionalización Económica: Gestión del Comercio Internacional
- Máster en Márketing e Investigación de Mercados
- Máster en Planificación y Gestión de Procesos Empresariales
- Máster en Política Económica y Economía Pública

Además, la Facultat cuenta con el programa Máster Universitario en Banca y Finanzas Cuantitativas que coordina la Universidad del País Vasco.

**2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

Las normativas emanadas del gobierno del Centro (Reglamentos de Régimen Interno) y de la Universidad, como son sus Estatutos, Reglamentos Generales, etc., así como las procedentes del Ministerio, de la Comunidad Autónoma y de las Agencias Externas de Evaluación (ANECA Y AVAP), relativas a la configuración y desarrollo de las titulaciones y a su evaluación. La generada por el propio SAIC, como son el Manual del SAIC y el Manual de Procedimientos del SAIC.

**2.4. DESARROLLO**

**2.4.1. Presentación**

La Facultat d'Economia de la Universitat de València se creó por Decreto 144/2000, de 26 de septiembre (DOGC de 5 de octubre) del Gobierno Valenciano, a partir de la

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

fusión de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

La Escuela Universitaria de Estudios Empresariales tuvo su origen en la antigua Escuela de Comercio. Durante el siglo XVIII surgieron las primeras disposiciones oficiales relativas a la organización de los estudios comerciales. La carrera de comercio, como tal, se creó por el Real Decreto de 8 de septiembre de 1850, que establecía las Escuelas de Comercio de Madrid, Barcelona, la Coruña, Málaga, Santander, Sevilla y Valencia. Con posterioridad, el 19 de enero de 1902, se inauguró la Escuela Superior de Comercio de Valencia, que significó, desde los inicios, el mantenimiento y la continuidad histórica de las enseñanzas comerciales y mercantiles en nuestra ciudad.

La ley General de Educación de 1970 reconvirtió las Escuelas de Comercio, que pasaron a denominarse Escuelas Universitarias de Estudios Empresariales, a las cuales correspondían las enseñanzas técnicas de primer ciclo universitario en el campo de su especialidad. Así, en 1972, la Escuela Superior de Comercio de Valencia se integró en la Universitat de València como Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, y pasó a impartir la Diplomatura en Ciencias Empresariales. El curso académico 1998-1999 se aprobó la Extensión Universitaria de Ontinyent y se incorporó al mapa de titulaciones ofertadas por nuestra Universidad la Diplomatura en Turismo que, como titulación de primer ciclo fue adscrita a la Escuela.

La Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, creada al final de 1966, era la responsable de las Licenciaturas en Administración y Dirección de Empresas y en Economía, titulaciones nuevas surgidas a partir de la antigua Licenciatura en Ciencias Políticas, Económicas y Comerciales del plan de estudios de 1953. Así mismo, la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, en el marco de los programas tripartitos establecidos con universidades francesas, inglesas y alemanas, impartía los títulos propios de Graduado en Economía Europea (GEE) y Graduado Europeo en

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

Dirección de Empresas (GEDE), ofreciendo la posibilidad de la doble titulación a los estudiantes de las Licenciaturas en Administración y Dirección de Empresas y Economía desde el curso 1990-1991. Posteriormente, mediante el ACGUV 178/2003 se adaptaron los planes de estudios de GEDE y GEE al plan de estudios de 2000. El curso académico 1999-2000, se iniciaron las enseñanzas del segundo ciclo de la Licenciatura en Ciencias Actariales y Financieras y en el curso 2001-2002 los de Investigación y Técnicas de Mercado. En el curso académico 2002-2003 se implantó la docencia en inglés en algunos grupos de las titulaciones.

Mediante el acuerdo del Consell de Govern de 22 de julio de 2003 (ACGUV 177/2003), se aprobó la propuesta de creación del programa de doble titulación dirigido a la obtención de los títulos de Licenciado en Derecho y Licenciado en Administración y Dirección de Empresas. Este programa se inició en el curso 2003-2004.

A partir del Proceso de Bolonia que se inició en 1999 con el objetivo de establecer un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) para conseguir la convergencia y la comparabilidad de los sistemas universitarios europeos, se implantaron a partir del curso 2010-2011 los estudios de los nuevos grados, en concreto: ADE, Grado en Administración y Dirección de Empresas; ADE Extensión d'Ontinyent. Grado en Administración y Dirección de Empresas; Grado en Economía; Grado en Finanzas y Contabilidad; Grado en Negocios Internacionales (International Business); Grado en Turismo; Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE) + Derecho. Posteriormente, en el curso 2014-2015 se implantó el Doble Grado en Turismo y Administración y Dirección de Empresas (TADE). En el curso 2019-2020 se implantó el Grado en Inteligencia y Analítica de Negocios (Business Intelligence and Analytics). Por último, en el curso 2021-2022 se implantó el Doble Grado Derecho y Economía.

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

Además, en la Facultat d'Economia se ofrecen 16 másteres oficiales, adaptados a la nueva ordenación de las enseñanzas universitarias, que permiten a la vez situar al estudiantado como protagonista y agente del proceso formativo. Esta completa oferta permite adquirir una formación avanzada, de carácter especializado o multidisciplinar, orientada a la especialización académica o profesional en las áreas de economía y empresa, o bien a promover la iniciación en tareas investigadoras en estos campos.

Respecto a los estudios de doctorado, regulados por Real Decreto 99/2011, correspondientes al tercer ciclo de las enseñanzas universitarias oficiales conducentes a la obtención del Título de Doctor o Doctora, profesores de la Facultat d'Economia coordinan 8 Programas de Doctorado adscritos a la Escuela de Doctorado de la Universitat de València

**2.4.2 Funciones del Centro**

Según los Estatutos de la Universitat de València (art. 34), son funciones de los Centros:

- a) Proponer la implantación de nuevas titulaciones.
- b) Emitir informes sobre las propuestas de planes de estudios que conduzcan a la obtención de las diversas titulaciones.
- c) Organizar la docencia, coordinarla y supervisarla de acuerdo con los planes de estudio por medio de las Comisiones Académicas de Título.
- d) Aplicar las directrices de la Universitat de València sobre política lingüística, especialmente las que se relacionan con la elaboración de las propuestas de organización del curso académico.
- e) Proponer actividades culturales y de extensión universitaria.
- f) Proponer iniciativas y aplicar medidas que mejoren la calidad de las diversas enseñanzas y servicios prestados por el Centro.

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

- g) Elegir los representantes del Centro en las comisiones de la Universidad.
- h) Facilitar los medios materiales necesarios para la formación del personal vinculado al Centro.
- i) Desarrollar las actividades de colaboración de la Universitat de València con los organismos públicos o privados en todo lo que afecte al Centro.
- j) Administrar la asignación presupuestaria del Centro y controlar sus propios servicios.
- k) Realizar la gestión administrativa necesaria para que las funciones anteriores puedan desarrollarse.
- l) Cualquier otra que pueden atribuir los Estatutos u otras disposiciones vigentes.

**2.4.3 Órganos de gobierno y Comisiones**

**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

El responsable de la dirección de la Facultat d'Economia es el Decano/a, junto con el Equipo Directivo, cuyas funciones son: (art. 19 del Reglamento de Régimen Interno de la Facultat d'Economia y art. 40 de los Estatutos de la Universitat de València).

- a) Ostentar la representación del Centro.
- b) Convocar la Junta de Centro.
- c) Ejecutar los acuerdos de la Junta de Centro.
- d) Supervisar el funcionamiento de los servicios y la gestión ordinaria del Centro.
- e) Elaborar la propuesta de horarios.
- f) Proponer la iniciación del expediente disciplinario a cualquier miembro del Centro.
- g) Proponer a la Junta de Centro aquellas iniciativas que considere pertinentes.

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

- h) En general, todas aquellas competencias derivadas del artículo 34 de los Estatutos, de las que se reservan a la Junta de Centro.

**ADMINISTRADOR/A DEL CENTRO**

El administrador/a de la Facultat d'Economia, bajo la dependencia funcional del decano o la decana, dirige la gestión de los servicios económico-administrativos, ejecuta las decisiones de los órganos de la Facultat en materia de su competencia, tiene la responsabilidad del funcionamiento de los nombrados servicios y asume la dirección del personal de administración y servicios de la Facultat.

El administrador/a de la Facultat d'Economia, bajo la dependencia funcional de los directores/as de los departamentos, asume la dirección del personal de administración y servicios de los departamentos adscritos a la Facultat (art. 34 del Reglamento de Régimen Interno de la Facultat d'Economia y art. 42 de los Estatutos de la Universitat de València).

El equipo decanal, con la colaboración del administrador/a de la Facultat d'Economia, elaborará anualmente una propuesta de presupuesto que asigne los recursos financieros de la Facultat d'Economia atendiendo a la previsión de los gastos.

**JUNTA DE CENTRO**

La Junta de Centro es el órgano máximo de gobierno, donde se encuentran representados sus miembros. Forman parte el decano/a, que la preside y un máximo de 60 miembros electos distribuidos de la manera siguiente:

- a. Un 51% en representación de profesorado con vinculación permanente (31 miembros)
- b. Un 6% en representación del profesorado sin vinculación permanente (3 miembros)

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

- c. Un 3% en representación del personal investigador en formación vinculado a los departamentos o secciones departamentales adscritas a la Facultat d'Economia (2 miembros)
- d. Un 30% en representación de los estudiantes (18 miembros)
- e. Un 10% en representación del personal de administración y servicios (6 miembros)

Son competencias de la Junta de Centro (artículo 6 del Reglamento de Régimen Interno de la Facultat d'Economia):

1. Elegir el decano o la decana.
2. Proponer al Consejo de Gobierno el reglamento de régimen interno de la Facultat d'Economia.
3. Formular una moción de censura al decano o a la decana, cuya aprobación implicará su cese.
4. Elegir, y en su caso revocar, a los representantes de la Facultat d'Economia en los órganos de la Universidad.
5. Formular propuestas para la elaboración del presupuesto y aprobar la distribución de la asignación presupuestaria de la Facultat d'Economia.
6. Emitir informe sobre las propuestas de los planes de estudio.
7. Proponer la implantación de nuevas titulaciones.
8. Proponer la creación de títulos y diplomas propios de la Universitat de València.
9. Elaborar la propuesta de asignación de los espacios.
10. Crear y aprobar la composición de las comisiones académicas de título y de todas las comisiones que se consideren necesarias para el cumplimiento de sus funciones.
11. Formular las peticiones de personal necesario para el cumplimiento de las funciones de la Facultat d'Economia.

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

12. Aprobar las propuestas de organización de curso académico elaboradas por las correspondientes comisiones académicas de título, que se remitirán al Consell de Govern.
13. Aprobar, con el fin de facilitar su evaluación, la memoria anual de actividades que se remitirá al Rectorado.
14. Resolver los conflictos que se puedan producir en la Facultat d'Economia.
15. Proponer la concesión de premios y honores.
16. Todas aquellas que le reserven los Estatutos y la legislación vigente.

**COMISIÓN ACADÉMICA DE TÍTULO**

La **Comisión Académica de Título** se ha denominado en el Manual *Comisión de Título*, ya que, así se incluye la especificidad de los másteres oficiales.

La Comisión Académica de Título colabora en la organización de la docencia y garantiza la coherencia académica de la titulación (art. 22 del Reglamento de Régimen Interno de la Facultat d'Economia y art. 41 de los Estatutos de la Universitat de València). Sus funciones son:

- a) Elaborar la propuesta de organización del curso académico, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Consejo de Gobierno y las propuestas de los departamentos. Esta propuesta tiene que especificar la lengua en la que se imparte la materia, así como cualquier otro aspecto que tenga relevancia para la organización docente.
- b) Coordinar y supervisar la programación docente de los departamentos implicados.
- c) Preparar y difundir la documentación necesaria para la orientación e información a los estudiantes sobre los itinerarios curriculares, las materias optativas y de libre elección.
- d) Emitir informe de la propuesta de horarios y de asignación de espacios

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

- e) Elaborar un informe anual de la actividad docente desarrollada durante el curso académico, atendiendo a los objetivos de las titulaciones, que se tiene que remitir al decanato de la Facultat d'Economia y a los miembros de la Junta de Centro.
- f) Proponer la resolución, después del informe de los departamentos competentes, de las peticiones de convalidaciones parciales de estudios.

Las Comisiones Académicas de Título presididas por el decano/a de la Facultat o la persona en quien delegue, quedarán reguladas por el reglamento aprobado por el Consell de Govern.

**JUNTA ELECTORAL**

Ha de dirigir las elecciones a la Junta de Facultat, a Decano/a, a la Asamblea de Representantes de Estudiantes de la Facultat y todas las demás que no desborden el ámbito de la Facultat y se le puedan atribuir por otras disposiciones, bajo la supervisión de la Junta Electoral de la Universitat.

Son funciones de la Junta Electoral de la Facultat d'Economia:

- a) Publicar el número de miembros que se ha de elegir para cada colegio electoral
- b) Asignar los locales, el tiempo y los recursos para las campañas electorales
- c) Resolver los conflictos que pueda haber durante las elecciones
- d) Proclamar los resultados de las elecciones
- e) Informar y tramitar los recursos presentados contra las decisiones

**COMISIÓN DE REVISIÓN DE CALIFICACIONES**

Es el órgano competente para resolver las impugnaciones de exámenes presentadas. Está presidida por el/la Decano/a, o persona en quien delegue, tres miembros del Personal Docente e Investigador y un estudiante.

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

**COMISIONES DE SELECCIÓN DE PROFESORADO CONTRATADO**

La Facultat d'Economia cuenta con dos comisiones encargadas de la selección del profesorado contratado, según la reglamentación de la Universitat de València.

**1. Comisión de selección del profesorado contratado doctor y colaborador.** Comisión de la Facultat d'Economia encargada de aplicar los baremos para la selección de profesorado contratado doctor y colaborador. Está formada por cinco miembros: dos componentes propuestos por la Junta de Centro y tres miembros de la misma área de conocimiento de la plaza convocada, dos de los cuales son propuestos por el departamento y otro por la Junta Consultiva.

**2. Comisión de selección del profesorado contratado de carácter temporal.** Comisión de Centro encargada de aplicar los baremos para la selección de profesorado contratado de carácter temporal. Está formada por cinco miembros: tres componentes propuestos por la Junta de Centro y dos miembros propuestos por el departamento al que está adscrita el área de conocimiento de la plaza convocada.

**COMISIÓN DE INTERCAMBIO DE ESTUDIANTES**

La Comisión de Movilidad de la Facultat d'Economia tiene por finalidad contribuir a la ampliación y fomento de los convenios de cooperación que impliquen la movilidad académica de los estudiantes, además de la supervisión y la colaboración en las enseñanzas que se desarrollen en las diversas instituciones con las que nuestra Universidad mantiene relaciones de cooperación.

Está presidida por el decano/a o persona en quien delegue, y está integrada por el coordinador de movilidad del Centro (que pertenece al equipo de dirección) y por los coordinadores y coordinadoras de movilidad de cada titulación, un representante del personal docente e investigador de cada uno de los Departamentos adscritos a la Facultat, una representación, que determina la Junta de Facultat, del conjunto de los restantes Departamento con docencia en la Facultat d'Economia, un representante del

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

personal de administración y servicios y una representación de los estudiantes de la titulación, que determine la Junta de Facultat, equivalente a su presencia en la misma, ajustada al alza.

**COMISIÓN DE PRÁCTICAS FORMATIVAS EXTERNAS**

Tiene la misión de promover y supervisar académicamente las prácticas formativas. Está presidida por el decano/a, o persona en quien delegue, y está integrada por el coordinador de prácticas del Centro (que pertenece al equipo de dirección) y por los coordinadores de prácticas en empresa de cada titulación.

Sus funciones son las siguientes:

- Organizar y coordinar las prácticas formativas en el ámbito de la Facultat d'Economia.
- Definir los programas de prácticas.
- Establecer los requisitos que tengan que cumplir los estudiantes para realizar las prácticas.
- Nombrar, a propuesta de los departamentos, los profesores que serán tutores de los estudiantes por parte de la Universidad durante el período de realización de las prácticas.
- Aprobar la memoria anual sobre el desarrollo de las prácticas realizadas en las empresas, entidades o instituciones durante el curso académico. La memoria será elevada al Presidente de la Comisión General de Prácticas, enviándose una copia a la Fundación Universitat/Empresa de Valencia.
- Aquellas otras que se determinen oportunamente para el buen funcionamiento de las prácticas formativas.

En este punto, cabe hacer constar que en todas las comisiones está contemplada la presencia de estudiantes.

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

**COMISIÓN HEMEROTECA**

Está integrada por un miembro de cada uno de los departamentos de la Facultat d'Economia y representan al Centro en la biblioteca del campus.

**REPRESENTANTES DEL CENTRO EN ÓRGANOS/COMISIONES DE LA UNIVERSIDAD:**

- Claustro
- Consejo de Gobierno
- Junta Consultiva
- Comisión Profesorado
- Comisión Investigación
- Comisión Postgrado/Asesora de Estudios
- Comisión Estatutos
- Comisión Económica
- Comisión Estudios de Grado
- Comisión de Información Bibliográfica
- Comisión Política Lingüística
- Comisión Relaciones Internacionales
- Comisión Sostenibilidad

**2.4.4 Personal académico y personal de administración y servicios.**

En la Facultat d'Economia hay 9 departamentos adscritos:

- Departamento de Análisis Económico.
- Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados.
- Departamento de Contabilidad.
- Departamento de Dirección de Empresas "Juan José Renau Piqueras".
- Departamento de Economía Aplicada.
- Departamento de Economía Financiera y Actuarial.
- Departamento de Estructura Económica.

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

- Departamento de Finanzas Empresariales.
- Departamento de Matemáticas para la Economía y la Empresa.

**PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR DE PLANTILLA**

El personal docente e investigador adscrito a cada uno de los departamentos se detallan en la siguiente tabla con indicación de su categoría.

| Departamento                                     | CU        | TU         | AY. Dr.   | PCD       | ASOC       | EM       | CEU      | TEU       | Total      |
|--|-----------|------------|-----------|-----------|------------|----------|----------|-----------|------------|
| Análisis Económico                               | 20        | 37         | 10        | 7         | 9          | 4        |          | 2         | 89         |
| Comercialización e Investigación de Mercados     | 16        | 12         | 4         | 3         | 21         |          |          |           | 56         |
| Contabilidad                                     | 5         | 23         | 6         | 3         | 10         | 1        |          | 7         | 55         |
| Dirección de Empresas "Juan José Renau Piqueras" | 11        | 35         | 6         | 9         | 26         |          |          | 5         | 92         |
| Economía Aplicada                                | 3         | 46         | 11        | 10        | 24         |          | 5        | 2         | 101        |
| Economía Financiera y Actuarial                  | 5         | 11         |           | 2         | 4          |          |          | 3         | 25         |
| Estructura Económica                             | 14        | 5          | 2         |           | 16         | 2        |          |           | 39         |
| Finanzas Empresariales                           | 2         | 10         | 2         | 3         | 3          |          | 1        | 5         | 26         |
| Matemáticas para la Economía y la Empresa        | 2         | 19         |           | 1         | 4          |          | 1        |           | 27         |
| <b>Total</b>                                     | <b>78</b> | <b>198</b> | <b>41</b> | <b>38</b> | <b>117</b> | <b>7</b> | <b>7</b> | <b>24</b> | <b>510</b> |

Datos a 31-12-2022

Las abreviaturas que hemos utilizado en la tabla adjunta son:

CU: Catedrático de Universidad

TU: Titular de Universidad

AY. Dr.: Ayudante Doctor

PCD: Profesor Contratado Doctor

ASOC: Asociado

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

EM: Emérito

CEU: Catedrático de Escuela Universitaria

TEU: Titular de Escuela Universitaria

Si analizamos los datos presentados, el porcentaje de profesores en cada una de las categorías es:

- El 15,29 % del profesorado es Catedrático de Universidad
- El 38,82 % del profesorado es Titular de Universidad
- El 8,04 % del profesorado es Ayudante Doctor
- El 7,45 % del profesorado es Profesor Contratado Doctor
- El 22,94 % del profesorado es Asociado
- El 1,37 del profesorado es Emérito
- El 1,37 del profesorado es Catedrático de Escuela Universitaria
- El 4,71 % del profesorado es Titular de Escuela Universitaria

**PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**

El personal de administración y servicios tanto de la secretaria general del centro como de los departamentos se detallan en la siguiente tabla:

|   | Funcionarios<br>de carrera | Funcionarios<br>Interinos | Laborales<br>fijos | Total |
|---|----------------------------|---------------------------|--------------------|-------|
| Secretaría  | 19                         | 24                        | 1                  | 44    |
| Dept. Análisis Económico  | 3                          | 2                         | 0                  | 5     |
| Dept. Contabilidad  | 2                          | 1                         | 0                  | 3     |
| Dept. Economía Aplicada   | 3                          | 3                         | 0                  | 6     |
| Dept. Estructura Económica  | 3                          | 0                         | 0                  | 3     |
| Unidad de Gestión Dept.<br>Comercialización de<br>Mercados y Dpto. Dirección<br>de Empresas | 6                          | 2                         | 0                  | 8     |
| Unidad de Gestión Dept.<br>Economía Financiera;   | 4                          | 0                         | 0                  | 4     |

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

|  |           |           |          |           |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|
| Matemáticas Economía y Empresa; Finanzas Empresariales |           |           |          |           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>40</b> | <b>32</b> | <b>1</b> | <b>73</b> |

Datos a 31-12-2022

Teniendo en cuenta los datos que hemos presentado en la tabla, el total de personal adscrito al Centro es de 73 distribuyéndose en las siguientes categorías:

- Funcionarios de carrera son el 54,79 % del Personal de Administración y Servicios
- El 43,83 % del PAS son funcionarios interinos
- Laborales Fijos son el 1,37 % del personal

#### 2.4.5 Reglamentos y normativas

Teniendo como base los Estatutos de la Universitat de València, la Facultat d'Economia se rige por su Reglamento de Régimen Interno, en el que se desarrolla el funcionamiento de los órganos colegiados; su representación, así como el de las comisiones delegadas.

El Reglamento de Régimen Interno de la Facultat d'Economia de la Universitat de València fue aprobado por consejo de Gobierno el 26 de abril de 2005. ACGUV 78/2005. Este Reglamento ha sido modificado posteriormente en cinco ocasiones por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universitat de València, tal y como se detalla a continuación:

- Modificado en Consejo de Gobierno de 30 de septiembre de 2008. ACGUV 178/2008
- Modificado por aplicación del acuerdo del Consejo de Gobierno de 22 de diciembre de 2009. ACGUV 238/2009
- Modificado por aplicación del acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de septiembre de 2011. ACGUV 225/2011

**MSAIC-2**  
**Capítulo 2- Presentación del Centro**

- Modificado por acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2017. ACGUV 112/2017
- Modificado en Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2019. ACGUV 267/2019

**2.4.5 Vinculación del Equipo Rectoral y de la Unitat de Qualitat**

El Equipo Rectoral apoya firmemente la implantación y desarrollo de los SAIC en los Centros de la Universidad, en tanto que supone un refuerzo de aseguramiento de la calidad y mejora continua de las titulaciones que ofrecen, facilitan el proceso de acreditación de las mismas y sitúa a la Universitat de València en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades de su entorno.

La Unitat de Qualitat de la Universitat de València, apoya el proceso de implantación del SAIC en los Centros de la Universidad, aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en su revisión y en la planificación de su implantación y en el seguimiento del mismo. Asimismo, aporta la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al continuo análisis de resultados.

Para cumplir la labor de asesoramiento y facilitar la información y comunicación, un miembro de la Unitat de Qualitat forma parte del Comité de Calidad del Centro (capítulo 3).

Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SAIC.

**MSAIC-3**

**Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC**

ÍNDICE

3.1. OBJETO

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3.4. DESARROLLO

3.4.1. EQUIPO DE DIRECCIÓN

3.4.2. RESPONSABLE DE CALIDAD DEL CENTRO

3.4.3. COMITÉ DE CALIDAD DEL CENTRO

3.4.4. COMISIÓN DE TÍTULO

3.4.5. GRUPOS DE MEJORA

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de la Facultat d'Economia                                       |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

## MSAIC-3

### Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC

#### 3.1. OBJETO

El objeto de este documento es explicar la estructura que la Facultat d'Economia ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.

#### 3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones que están adscritas al Centro (grados y másteres) y todas las personas (docentes y personal de apoyo) implicados en los mismos.

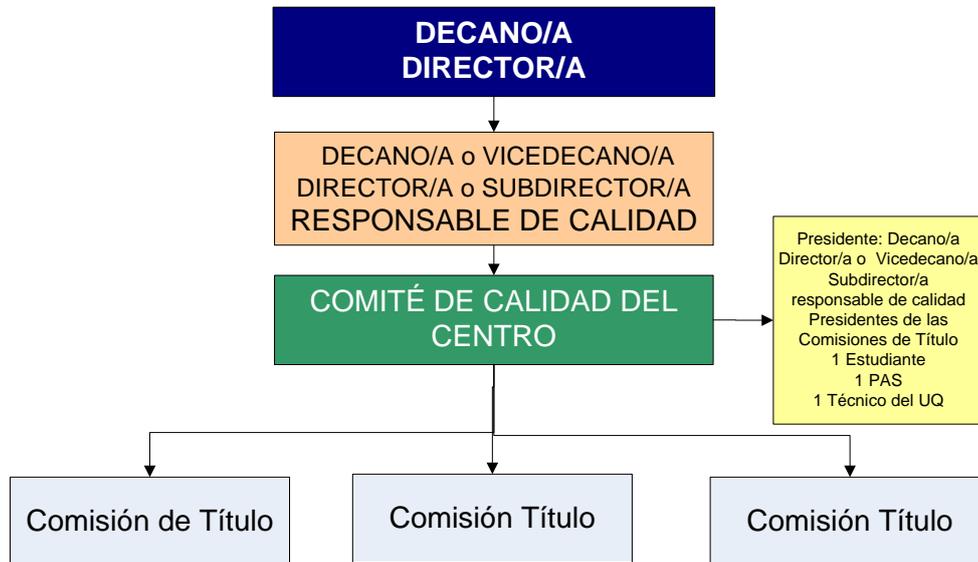
#### 3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Procedimiento del SAIC
- Plan de Estudios (Criterio 9 – Sistema de Garantía de Calidad)
- Estatutos de la Universitat de València
- Normativas y reglamentos de la UV
- Reglamento de Régimen Interno del Centro

#### 3.4. DESARROLLO

En la Universitat de València los Centros responsables de la enseñanza universitaria, con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y calidad de los procesos de enseñanza, se han dotado de estructuras organizativas con competencias para asumir dichas tareas. El organigrama propuesto para desarrollar esta finalidad es el siguiente:

**MSAIC-3**  
**Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC**



Cada titulación cuenta con su respectiva Comisión de Título (Comisión Académica de Título en Grado y Comisión de Coordinación Académica en Máster)

### 3.4.1. Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección (ED) del Centro, y en particular su Decano/a como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido está asumiendo las responsabilidades que en los diferentes documentos del SAIC se indican: establece la propuesta de política y objetivos del Centro, y nombra un Responsable de Calidad del Centro, si lo estima pertinente, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SAIC; propone a la Junta de Centro la revisión de la composición y funciones del Comité de Calidad del Centro, y promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SAIC.

**MSAIC-3**

**Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC**

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, la persona decana del Centro propone el desarrollo e implantación del SAIC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por la Unidad de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, todas las personas del Centro, así como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SAIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este Manual.

Por tanto, el Equipo de Dirección del Centro procura motivar para que todas las personas del mismo actúen de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Aseguramiento de Calidad.

Para ello la persona decana:

- Propone a la Junta de Centro para su aprobación la Política y los Objetivos de la Calidad elaborados por el Comité de Calidad del Centro para las actividades objeto del alcance del SAIC,
- Comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades.
- Se compromete a llevar a cabo las revisiones del SAIC y a intentar asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de Calidad.

Igualmente, la persona decana invita a todas las personas del Centro a que realicen propuestas de mejora, las cuales son estudiadas y, en su caso, aprobadas por el Comité

**MSAIC-3**

**Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC**

de Calidad del Centro, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados derivados de su implantación.

**3.4.2. Responsable de Calidad del Centro**

Para ayudarle en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SAIC, la persona decana nombra un Responsable de Calidad. Este responsable es un miembro del Equipo de Dirección y es nombrado Vicedecano/a de Calidad.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que se le sean asignadas posteriormente por el Comité de Calidad del Centro, el Responsable de Calidad tiene las siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procedimientos necesarios para el desarrollo del SAIC del Centro y de las titulaciones.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SAIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se toman en consideración los requisitos de los grupos de interés implicados en todos los niveles del Centro.

**3.4.3 Comité de Calidad del Centro**

El Comité de Calidad del Centro es un órgano que desarrolla las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración de sus funciones es la siguiente:

- Verificar la planificación del SAIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SAIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.

**MSAIC-3**

**Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC**

- Proponer y revisar la Política y los Objetivos Generales de la Calidad del Centro e informar a toda la comunidad educativa.
- Proponer y coordinar la formulación de los objetivos anuales del Centro y realizar el seguimiento de su ejecución.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procedimientos a través de los indicadores y evidencias asociados a los mismos. Para ello, todos los procedimientos concluyen con un proceso de evaluación y propuestas de mejora que anualmente tiene que revisar.
- Recibir información de la persona decana sobre los proyectos de modificación del organigrama y su posicionamiento ante los mismos.
- Controlar la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones. Y, en general, de todos los procedimientos.
- Desarrollar la implantación de las propuestas de mejora del SAIC sugeridas en los procedimientos que se han planteado en el SAIC.
- Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de los procedimientos de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informado por el Técnico de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.
- Supervisar la información y rendir cuentas a la comunidad educativa, generalmente a la Junta de Centro de los procedimientos de evaluación y mejora que se han llevado a cabo.

El Comité de Calidad de la Facultat d'Economia está compuesto por el vicedecano/a de calidad que actuará como Presidencia, los Presidentes de las Comisiones de Título de cada una de las titulaciones (grado y máster), los coordinadores de títulos de grado, un

**MSAIC-3**

**Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC**

representante de los estudiantes y otro del PAS. Asimismo, forma parte de este Comité, un miembro de la Unitat de Qualitat (UQ), designado por su dirección.

Los centros, si lo estiman conveniente, pueden crear subcomisiones de calidad de Grado y Postgrado, y así conseguir una mayor operatividad para el adecuado desarrollo del SAIC

Si se considera esta opción, recomendamos que esté formada por:

- Responsable de calidad del centro, que actúa como Presidente/a
- Los/as Presidentes/as de las Comisiones de Título (CAT) de cada una de las titulaciones de Grado
- Al menos, una persona representante del estudiantado
- Un miembro del Personal de Administración y Servicios
- Un miembro de la Unidad de Calidad (UQ), designado por su dirección
- Coordinadores/as de las titulaciones de Grado.

En el caso de los Másteres, recomendamos que esté formada por:

- Responsable de calidad del centro, que actúa como Presidente/a
- Los/as Presidentes/as de las Comisiones de Título (CCA) de cada una de las titulaciones de Máster
- Al menos, una persona representante del estudiantado
- Un miembro del Personal de Administración y Servicios
- Un miembro de la Unidad de Calidad (UQ), designado por su dirección

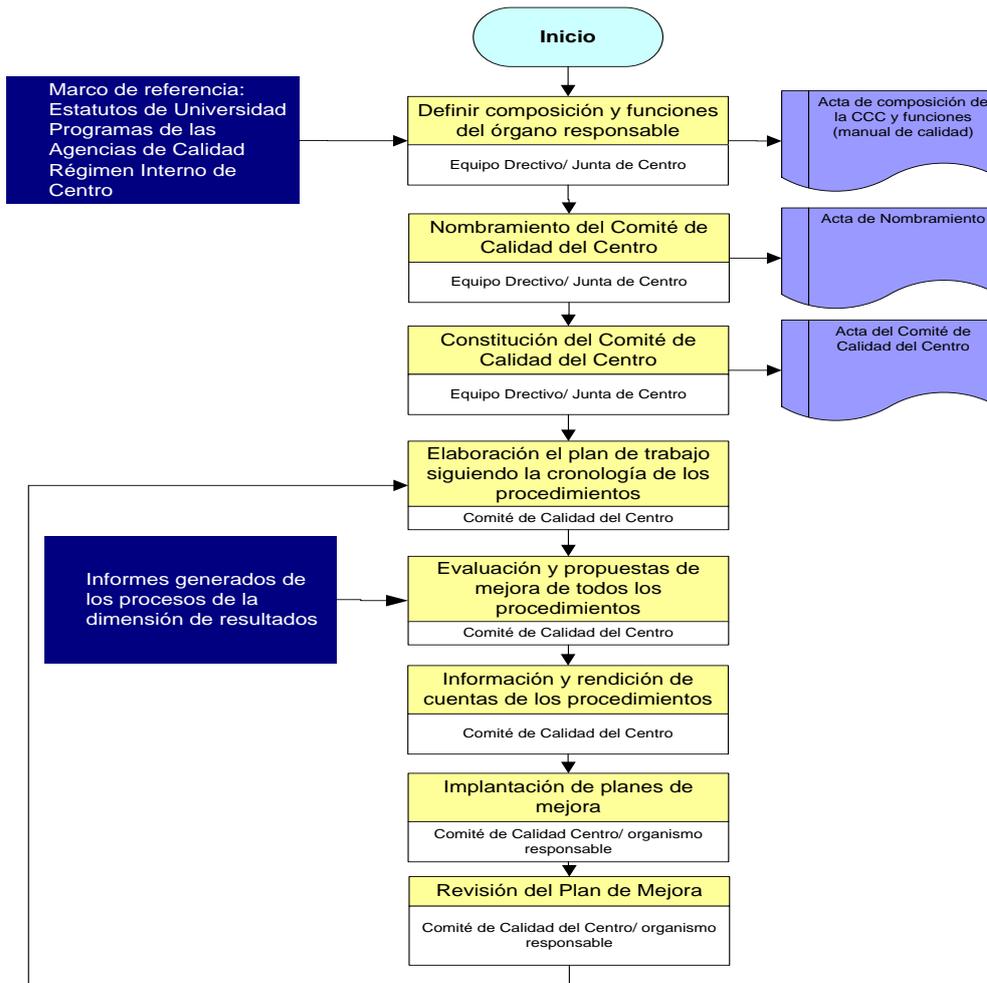
Además, para el desempeño de sus funciones puede constituir un grupo de asesores, en función del aspecto y el criterio que se estén trabajando, entre cuyos miembros pueden encontrarse:

- 1 Persona egresada
- 1 Persona empleadora
- 1 Responsable de prácticas externas del Centro

**MSAIC-3**  
**Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC**

- 1 Miembro de ADEIT o de UV Empleo

A continuación, presentamos un diagrama de flujo general del funcionamiento del Comité de Calidad del Centro:



El Comité de Calidad se reúne siguiendo la periodicidad que se ha marcado en cada uno de los procedimientos.

**MSAIC-3**

**Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC**

El/la Presidente/a del Comité de Calidad o el/la Secretario/a levanta acta de las reuniones y actuaciones, que envía a todos los componentes del Comité, quienes disponen de una semana para proponer correcciones; si no las hubiera, se considera aprobada y se publica en la web del Centro, de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo.

Como hemos comentado anteriormente, el Comité de Calidad es el responsable de supervisar la evaluación y seguimiento de todos los procedimientos señalados en el Manual, aunque su realización dependa de otros órganos.

Para la evaluación y el planteamiento de propuestas de mejora hemos elaborado un esquema de informe de evaluación que se incluye en cada procedimiento.

**3.4.4 Comisión de Título (CAT y CCA)**

Las Comisiones de Título (Comisiones Académicas de Título en las Titulaciones de Grado y Comisión de Coordinación Académica en Máster) según los Estatutos de la Universitat de València, tienen como función organizar la docencia, coordinarla y supervisarla de acuerdo con los planes de estudio. Por tanto, se entiende que las Comisiones de Título son el órgano ordinario de coordinación de los procesos de enseñanza-aprendizaje de una titulación.

Según los Estatutos de la Universidad (artículo 41) son funciones de las comisiones académicas de título:

- a) Elaborar la propuesta de organización del curso académico, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Consejo de Gobierno y las propuestas de los departamentos. Esta propuesta deberá explicar la lengua en que se imparte.
- b) Coordinar y supervisar la programación docente de los departamentos implicados.
- c) Preparar y difundir la documentación necesaria para la orientación e información a los y las estudiantes sobre los itinerarios curriculares, materias optativas y de libre elección.

MSAIC-3

Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC

- d) Emitir informe sobre la propuesta de horarios y de asignación de espacios.
- e) Elaborar un informe anual de la actividad docente desarrollada durante el curso académico atendiendo a los objetivos de las titulaciones, que será remitida al decanato o dirección del Centro y a los miembros de la junta de Centro.
- f) Proponer la resolución, previo informe de los departamentos competentes de las peticiones de convalidaciones parciales de estudios.

Las tareas específicas mediante las cuales la Comisión del Título realiza la misión de ordenación académica que tiene encomendada, una vez establecidas por la Universidad las competencias que persigue dicha titulación, pueden diferenciarse en tres tipos: programación, coordinación y supervisión.

- Se entiende por *programación* docente el conjunto de actividades mediante las cuales se establece el plan de actuación en cada curso académico concreto para llevar a cabo los objetivos de la titulación.

- Se entiende por *coordinación* el conjunto de actividades mediante las cuales se armoniza la intervención de los distintos departamentos, áreas de conocimiento, profesorado y cualesquiera otros agentes que participen en el proceso formativo.

- Se entiende por *supervisión* el conjunto de actividades mediante las cuales se asegura la calidad de la titulación.

Este reglamento ha de garantizar, al menos:

- La presencia de todos los departamentos responsables de la docencia de materias troncales y obligatorias de la titulación.
- La voz de todas las áreas de conocimiento con docencia asignadas en materias obligatorias de la titulación. Una representación de los departamentos con docencia sólo en materias optativas.

**MSAIC-3**

**Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC**

- Una representación de los y las estudiantes de la titulación propuestos por la asamblea de representantes del Centro
- La asistencia, con voz y sin voto, del administrador o la administradora del Centro o la persona que designe.

**3.4.5 Grupos de Mejora**

El Comité de Calidad de la Facultat d'Economia puede proponer la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, consecuencia de:

- Procedimientos de evaluación del propio SAIC o de las auditorías internas que se llevan a cabo para analizar la adecuada implantación del SAIC.
- Derivados de la acreditación de las titulaciones responsabilidad del Centro, o de cualquier proceso de evaluación externo.
- Sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde los grupos de interés

**MSAIC-4**  
**Capítulo 4- Programa Formativo**

ÍNDICE

- 4.1. OBJETO
- 4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4.4. DESARROLLO
- 4.5. GRUPOS DE INTERÉS
- 4.6 INDICADORES

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de la Facultat d'Economia                                       |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

**MSAIC-4**  
**Capítulo 4- Programa Formativo**

**4.1. OBJETO**

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permitan a la Facultat d'Economia garantizar la calidad y la adecuada revisión de los aspectos básicos y transversales de una titulación; las competencias, el perfil de ingreso de los estudiantes y el perfil de egreso y empleabilidad de los titulados.

Mediante estos mecanismos se revisa la adecuación de dichas competencias y perfiles a las exigencias y necesidades del plan de estudios.

Los programas de estudios son el núcleo de la misión docente de las instituciones de educación superior. Proporcionan a los estudiantes tanto conocimientos académicos como aptitudes, incluyendo también los que son transferibles, que pueden incluir en su desarrollo personal y pueden aplicar en su futuro profesional.

Es importante destacar que para el análisis de la adecuación de la oferta formativa que se está desarrollando el centro, se han puesto en marcha mecanismos de consulta internos y externos, para la toma de decisiones sobre la adecuación de los planes de estudio vigentes.

**4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Se revisan los objetivos/competencias y los perfiles (ingreso y egreso) de las titulaciones que están adscritas a la Facultat d'Economia (Grado y Máster).

**4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Estatutos de la Universitat de València
- Planes de Estudios
- Real Decreto 1027/2011, de 15 de Julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES)

**MSAIC-4**  
**Capítulo 4- Programa Formativo**

- Análisis socio-económico de las titulaciones que se imparten
- Perfiles de ingreso, egreso y competencias especificados en el Plan de Estudios
- Directrices del Ministerio
- Estudios de Inserción Laboral
- Resultados de Satisfacción de los grupos de interés destacando en este procedimiento la información de los egresados y empleadores.
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.

**4.4. DESARROLLO**

La Facultat d'Economia consciente de que tiene que revisar la adecuación de sus planes de estudios y la oferta formativa que se imparte en el centro, ha considerado pertinente analizar, actualizar y mejorar periódicamente las competencias y los perfiles de las titulaciones, ya que consideramos que son elementos vertebradores en el adecuado funcionamiento de los títulos (grado y máster).

Para ello la Facultat d'Economia:

- Ha definido mecanismos para revisar la adecuación de las competencias y los perfiles de los planes de estudios, realizando consultas internas y externas a los grupos de interés vinculados a las titulaciones.
- Cuenta con procedimientos que facilitan la información y publicación de las definiciones actualizadas de las competencias y los perfiles de la titulación, vinculándose con el procedimiento de información pública que se incluye en la dimensión 7 - Sistema de Garantía de Calidad. Dichas definiciones están

**MSAIC-4**  
**Capítulo 4- Programa Formativo**

disponibles y accesibles para todos los grupos de interés en página web del título.

- Establece mecanismos para garantizar las vías de participación de los grupos de interés internos y externos.
- Define los responsables de llevar a cabo cada una de las actividades que se desarrollan en los procedimientos.
- Dispone de mecanismos para rendir cuentas de la adecuación de los objetivos, las competencias y los perfiles del programa formativo
- Ha establecido sistemáticamente la evaluación y mejora periódica de los procedimientos establecidos en este capítulo.
- Ha sistematizado los procedimientos para regular y garantizar la toma de decisiones basada en información objetiva.
- Ha señalado la temporalización de las actuaciones dentro de los procedimientos, marcando un calendario de actuación.
- Analiza los datos de inserción laboral y el nivel de empleabilidad tomando decisiones sobre la idoneidad del perfil de egreso y consecuentemente del plan de estudios.

Para ampliar las funciones señaladas, el SAIC cuenta con los siguientes Procedimientos:

- PF1- Procedimiento de revisión de las competencias y el perfil de egreso del programa formativo (incluyendo el nivel de empleabilidad de los titulados).
- PF2- Procedimiento de revisión del perfil de ingreso de los estudiantes.

**4.5. GRUPOS DE INTERÉS**

Como hemos comentado en el capítulo 1 de nuestro SAIC, para la rendición de cuentas de la evaluación de cada uno de los procedimientos se informa a la Junta de

**MSAIC-4**  
**Capítulo 4- Programa Formativo**

Facultat y se publica en la página web de la Facultat d’Economia y en la titulación. Es importante destacar que en las páginas web de las titulaciones se especifican las competencias, el perfil de ingreso y el perfil de egreso.

Por otro lado, los informes de evaluación de los procedimientos de esta dimensión y el resultado de los datos en los que se basa el estudio (resultados de las encuestas de satisfacción y los indicadores) se publican en la página web de la titulación, concretamente en el apartado de CALIDAD, siendo accesibles para todos los grupos de interés.

En cuanto a la información básica de la dimensión del Programa Formativo, los grupos de interés clave son los siguientes:

| Identificación  | Cauces de participación   | Rendición de cuentas   |
|---|---|--|
| <b>Estudiantes-</b> La Facultat d’Economia es consciente de la importancia que tiene para los estudiantes la adecuación de los objetivos, las competencias y los perfiles a las necesidades y peculiaridades de la titulación.                                      | Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluido el Comité de Calidad del Centro) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (RE2).                | La información que se genere de estos procedimientos también se publicita mediante la elaboración de folletos informativos (del Centro y de la universidad), incluyéndola en la página web del Centro, de la titulación y de la universidad.     |
| <b>Profesores-</b> Para los profesores es básica la revisión y adecuación de los objetivos, de las competencias y de los perfiles, ya que la información resultante han de tenerla en cuenta en la programación y desarrollo del proceso de enseñanza- aprendizaje. | Al igual que los estudiantes, tienen representación en todas las Comisiones del Centro y también se recoge su punto de vista mediante la encuesta que se incluye en el procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés (RE2) | Los profesores también son un grupo de interés básico como receptores de la información que se genera de esta dimensión (se publicita mediante el proceso SG3- Información pública), estando disponible en la web del Centro y de la titulación. |

**MSAIC-4**  
**Capítulo 4- Programa Formativo**

| <b>Identificación</b>  | <b>Cauces de participación</b>  | <b>Rendición de cuentas</b>  |
|--|---|--|
| <b>PAS-</b> Como miembros del Centro y personal que atiende a los estudiantes, es obvio que tienen que conocer los objetivos, las competencias y los perfiles de las titulaciones que se imparten en el Centro.                      | El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello está es su vía de participación.   | La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa, está disponible siguiendo el procedimiento de información pública, por ello se publica y actualiza en la página web de la titulación. |
| <b>Egresados-</b> La información de esta dimensión es muy importante para este colectivo, ya que define lo que se espera de ellos socialmente.   | En la elaboración del perfil de egreso, de las competencias de la titulación y del nivel de empleabilidad es básico su punto de vista. Por ello, tenemos en cuenta la información del indicador de inserción laboral de los egresados y los datos de la encuesta de satisfacción a los graduados. Además, los egresados pueden participar como asesores en el Comité de Calidad del Centro. | La información que se genera en esta dimensión, sobre todo la relacionada con el perfil de egreso y la empleabilidad también está disponible en la página web de la titulación.                                    |
| <b>Empleadores-</b> A los empleadores les interesa conocer sobre todo las competencias, el perfil de egreso y el nivel de empleabilidad de las titulaciones, para la toma de decisiones sobre los perfiles de empleado que necesita. | Su punto de vista también es muy importante, sobre todo en la elaboración del perfil de egreso, las competencias y el nivel de empleabilidad de la titulación. Por ello, tenemos en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción a los empleadores y sus aportaciones como asesores del Comité de Calidad del Centro.   | La información que se genere de esta dimensión está disponible en la página web de la titulación.  |
| <b>Estudiantes potenciales-</b> Les interesa sobretodo el  | No participan directamente en la elaboración del perfil   | Para publicitar esta información se tiene en   |

**MSAIC-4**  
**Capítulo 4- Programa Formativo**

| Identificación   | Cauces de participación  | Rendición de cuentas  |
|--|--|---|
| <p>perfil de ingreso, los objetivos y las competencias de la titulación, siendo una información básica en la elección de los estudios.</p> | <p>de ingreso, son los receptores de dicho perfil. Su punto de vista se tiene en cuenta cuando se analizan las características de los futuros estudiantes para adecuar el perfil de ingreso.</p>   | <p>cuenta a este colectivo, enviando la información a los Centros de educación secundaria, participando en las charlas y eventos que se organicen para dar a conocer las titulaciones (OE1- Procedimiento de captación de los estudiantes) y publicando la información en la página web de la titulación.</p>               |
| <p><b>Administraciones públicas</b></p>  | <p>En primer lugar, antes de la verificación de los títulos, la administración (concretamente el Consejo de Universidades y la Comunidad Autónoma) analiza las competencias y los perfiles de las titulaciones aprobando su puesta en marcha.</p>  | <p>Si se producen cambios en estas competencias o en los perfiles, también se informa a dichos organismos para su modificación. Por otro lado, la AVAP es informada del proceso de implantación de los planes de estudio, mediante el desarrollo de los programas de seguimiento y de acreditación de las titulaciones.</p> |
| <p><b>Servicios Centrales y Rectorado</b></p>  | <p>El Servei d'Informació i Dinamització (SeDI) participa en la publicitación de la información de las titulaciones de la universidad, haciendo público las competencias y el perfil de ingreso. Por otro lado, el/los Vicerrectorados responsables de los estudios de grado o máster, junto con la Oficina de Planes de Estudios analizan</p> | <p>Una vez aprobados los cambios en las competencias y/o los perfiles, los servicios centrales de la universidad deben ser informados, concretamente al SeDI que debe incluir dichas modificaciones en la información que publicitan sobre los estudios. A los Vicerrectorados correspondientes se les informa de los</p>   |

**MSAIC-4**  
**Capítulo 4- Programa Formativo**

| <b>Identificación</b>      | <b>Cauces de participación</b>   | <b>Rendición de cuentas</b>  |
|----------------------------|--|--|
|                            | las modificaciones de las titulaciones que se plantean en los Centros.   | cambios/modificaciones que aprueba el Centro en relación con las competencias y los perfiles de las titulaciones que se imparten y posteriormente, tras el análisis de su adecuación, se informa al órgano competente. Antes del envío a la ANECA tiene que ser aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad.                                       |
| <b>Sociedad en general</b> | No participan directamente, pero sus opiniones se tienen en cuenta cuando se realizan estudios de las necesidades sociales de cada una de las titulaciones que se imparten en el Centro. | Los objetivos, las competencias y los perfiles de las titulaciones que se imparten en el Centro están disponibles para cualquier persona que quiera conocerlos en la página web de la titulación. Además, se publican, con acceso libre, los informes de evaluación de los procedimientos de esta dimensión y los indicadores en los que se basa el estudio. |

**MSAIC-4**  
**Capítulo 4- Programa Formativo**

**4.6. INDICADORES**

En esta dimensión los informes de las encuestas e indicadores más relevantes, que se han establecido para el análisis y posterior toma de decisiones son:

**INDICADORES PROGRAMA FORMATIVO**

Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de tercero, destacando el estudio del bloque denominado PROGRAMA FORMATIVO Y MERCADO LABORAL

Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de máster, destacando el análisis del bloque de PROGRAMA FORMATIVO

Resultados de la encuesta de satisfacción de los profesores, concretamente el apartado de PROGRAMA FORMATIVO

Resultados de la encuesta de satisfacción de los graduados, sobre todo de los bloques de PROCESO FORMATIVO y DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DURANTE LOS ESTUDIOS.

Indicador de inserción laboral, obtenido a partir de la encuesta de inserción laboral desarrollada por UV Empleo

Resultados de la encuesta de satisfacción de los empleadores.

**MSAIC-5**  
**Capítulo 5- Organización de la Enseñanza**

ÍNDICE

- 5.1. OBJETO
- 5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 5.4. DESARROLLO
- 5.5. GRUPOS DE INTERÉS
- 5.6 INDICADORES

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de la Facultat d'Economia                                       |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

## MSAIC-5

### Capítulo 5- Organización de la Enseñanza

#### 5.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es presentar los mecanismos que permiten a la Facultat d'Economia garantizar la calidad de los procesos más significativos relacionados con la organización de la enseñanza.

Es fundamental disponer de procedimientos de admisión, reconocimiento y de transferencia de créditos, especialmente cuando existe movilidad de estudiantes entre sistemas de educación superior.

Desde la UV se están implantando de manera coherente y transparente, políticas de acceso, procesos y criterios de admisión, ofreciendo de esta forma orientación sobre la institución y el programa.

En educación superior, el reconocimiento adecuado de las cualificaciones, los períodos de estudio y el aprendizaje previo, incluido el reconocimiento del aprendizaje no formal e informal, son componentes esenciales para garantizar el progreso de los estudiantes en sus estudios, a la vez que sirven para facilitar la movilidad.

#### 5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se desarrollan los procedimientos de la organización de la enseñanza de las titulaciones que están adscritas al Centro (grado y máster).

#### 5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universitat de València
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultat d'Economia
- Reglamento de Régimen Interno de los departamentos vinculados a la Facultat d'Economia

**MSAIC-5**

**Capítulo 5- Organización de la Enseñanza**

- Normativas relacionadas con la organización de la enseñanza (matrícula, preinscripción, criterios de la oferta de curso académico...)
- Planes de Estudios
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales
- Guías docentes de las asignaturas incluidas en los planes de estudio
- Programas de información y captación de estudiantes de nuevo ingreso

**5.4. DESARROLLO**

La Facultat d'Economia de la Universitat de València, para garantizar la calidad de la organización de la enseñanza ha establecido procesos que le aseguran su adecuada consecución.

Consideramos que los procedimientos básicos que el Centro ha de tener en cuenta en su organización académica son:

- Captación de estudiantes
- Selección, admisión, matriculación de los estudiantes y transferencia y reconocimiento de créditos
- Programación académica
- Programación docente (guías docentes)

A tal fin, en la organización de la enseñanza el Centro:

- Cuenta con mecanismos para revisar la adecuada consecución de los procedimientos incluidos en la organización de la enseñanza.
- Ha definido mecanismos para facilitar la información a los grupos de interés (se vincula con el procedimiento transversal Información pública que se incluye en la Dimensión 7– Sistema de garantía de Calidad), estando disponibles los informes evaluación de los procedimientos, los indicadores y los resultados de las encuestas

**MSAIC-5**

**Capítulo 5- Organización de la Enseñanza**

que se analizan para la toma de decisiones objetivo, en la página web del título, en concreto en el apartado de CALIDAD.

- En los procedimientos de organización de la enseñanza, se han establecido las vías de participación de los grupos de interés (estando representados todos los grupos en las comisiones del Centro), además de tener en cuenta su punto de vista en las encuestas de satisfacción que se realizan para conocer la opinión de todos los grupos de interés.
- Ha especificado los responsables de llevar a cabo las diferentes actividades relacionadas con los procedimientos.
- Ha delimitado la temporalización de las acciones dentro de cada procedimiento, siendo de gran ayuda para establecer calendarios de las actuaciones.
- Dispone de mecanismos para rendir cuentas de la adecuación del funcionamiento de los diferentes procedimientos de organización de la enseñanza.
- Ha establecido sistemáticamente la evaluación y mejora periódica de los procedimientos que se incluyen en la organización de la enseñanza. Todos los procedimientos finalizan con un informe de evaluación y propuestas de mejora; siendo esta información de referencia para la siguiente anualidad y se publica en la página web de la titulación.
- Ha especificado los procedimientos para regular y garantizar la toma de decisiones basada en información objetiva y fiable basada en los resultados de los indicadores y de las encuestas de satisfacción.

Para cumplir las funciones señaladas, el SAIC cuenta con los siguientes procedimientos:

OE1- Procedimiento de captación de los estudiantes

OE2- Procedimiento de selección, admisión, matriculación de los estudiantes y reconocimiento y transferencia de créditos

OE3- Procedimiento de programación académica

OE4- Procedimiento de programación docente (guías docentes)

**MSAIC-5**  
**Capítulo 5- Organización de la Enseñanza**

**5.5. GRUPOS DE INTERÉS**

Como hemos comentado en el capítulo 1 de nuestro SAIC, para la rendición de cuentas de evaluación de cada uno de los procedimientos, se informa a la Junta de Facultat y posteriormente se publica en la página web del Centro o titulación.

Los informes de evaluación de los procedimientos de esta dimensión y el resultado de los datos en los que se basa el estudio (resultados de las encuestas e indicadores) se publican en la página web de la titulación, en concreto en el apartado de CALIDAD, siendo accesibles para todos los grupos de interés.

En cuanto a la información básica de la dimensión- Organización de la Enseñanza, los grupos de interés clave son los siguientes:

| Identificación  | Cauces de participación   | Rendición de cuentas   |
|---|---|--|
| <b>Estudiantes-</b> A los estudiantes les interesa la información que se genera de los procedimientos relacionados con esta dimensión, ya que la organización del curso académico depende de dicha información.   | Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluido el Comité de Calidad del Centro) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (RE2).  | La información que se genera de este procedimiento también es publicitada mediante la elaboración de folletos informativos (del Centro y de la universidad) e incluyéndola en la página web de la Facultat d'Economia, la titulación, o la universidad |
| <b>Profesores-</b> Son grupo de interés y partícipes de los procesos de organización de la enseñanza. Se implican sustancialmente en dos de ellos: en el procedimiento de programación académica (de éste dependen las asignaturas, horarios y grupos en los que van a impartir docencia) y en el | Al igual que los estudiantes, tienen representación en todas las Comisiones del Centro y también se recoge su punto de vista mediante una encuesta que se incluye en el procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés (RE2)<br>En el caso de los profesores, en esta dimensión | Los profesores también son un grupo de interés básico como receptores de la información que se genera de estos procedimientos, la cual se publica siguiendo el procedimiento SG3 y está disponible en la página web de la titulación.                  |

MSAIC-5

Capítulo 5- Organización de la Enseñanza

| Identificación  | Cauces de participación   | Rendición de cuentas   |
|---|---|--|
| de programación docente (se elaboran las guías docentes fomentando la máxima coordinación).   | participan activamente, ya que son responsables de desarrollar algunas actividades, sobre todo en el procedimiento de programación docente, siendo clave la coordinación del profesorado.   |  |
| <b>PAS-</b> El personal de administración y servicios es un grupo de interés que está implicado en todos los procedimientos de organización de la enseñanza.  | El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello esta es una de sus vías de participación.<br>En esta dimensión, el PAS es el encargado de desarrollar algunos procedimientos, como es el caso de la matriculación de los estudiantes.<br>Al igual que en los implicados anteriores, un cauce de participación de este personal es la encuesta de satisfacción recogida en el procedimiento RE2 de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés. | La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa, está disponible en la web de la titulación, siguiendo el procedimiento de información pública.   |
| <b>Estudiantes potenciales-</b><br>En este caso son grupos de interés de dos procedimientos, el de captación (le interesa y son partícipes de los planes de captación y promoción de las titulaciones) y admisión, selección y matrícula. | Participan y se recoge su punto de vista en dos procedimientos: el de captación y el de selección, admisión y matriculación.<br>Para la recogida de la información se utiliza la encuesta que se pasa a los estudiantes de primero de grado.  | Para informar a este colectivo se envía a los Centros de educación secundaria, se participa en las charlas y eventos que se organizan para dar a conocer las titulaciones (OE1- Procedimiento de captación de los estudiantes) y se publica en la página web de la |

**MSAIC-5**  
**Capítulo 5- Organización de la Enseñanza**

| Identificación                         | Cauces de participación   | Rendición de cuentas   |
|--|---|--|
|  |   | titulación.  |
| <b>Servicios Centrales y Rectorado</b> | <p>En los procedimientos de organización de la enseñanza, participan los servicios centrales, apoyando en las acciones de incorporación a la universidad, elaborando la oferta académica y dando directrices que garanticen la adecuada organización de la enseñanza.</p> <p>Los Servicios que participan más activamente en esta dimensión son el SeDI y el Servicio de Estudiantes.</p> | <p>Se les informa de los aspectos relacionados con la organización de la enseñanza (horarios, selección de los estudiantes, matrícula...)</p> <p>Los aspectos centrales de la organización de la enseñanza están centralizados en los servicios de la Universidad.</p> |

**MSAIC-5**  
**Capítulo 5- Organización de la Enseñanza**

**5.6. INDICADORES**

En esta dimensión los informes de las encuestas e indicadores más relevantes, que se han establecido para el análisis y posteriormente, toma de decisiones son:

**INDICADORES ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA**

Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de primero y tercero, destacando el estudio de los bloques de ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA, PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA Y COORDINACIÓN

Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de máster, destacando el análisis del bloque de ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA

Resultados de la encuesta de satisfacción de los profesores, concretamente el apartado de ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA

Resultados de la encuesta de satisfacción del PAS, concretamente el apartado de GESTIÓN ACADÉMICA

Resultados de la evaluación del profesorado, destacando el bloque de MATERIALES Y GUÍAS DOCENTES

Tasa de oferta y demanda- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

Tasa de matriculación- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

Número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

Número de estudiantes matriculados por asignatura- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

**GRADO**

- Tasa de estudiantes matriculados en primera opción
- Forma de acceso a la titulación
- Nota media de acceso a la titulación
- Nota de corte

**MSAIC-6**  
**Capítulo 6- Recursos Humanos**

ÍNDICE

- 6.1. OBJETO
- 6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 6.4. DESARROLLO
- 6.5. GRUPOS DE INTERÉS
- 6.6. INDICADORES

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de la Facultat d'Economia                                       |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

**MSAIC-6**  
**Capítulo 6- Recursos Humanos**

**6.1. OBJETO**

El objeto del presente capítulo del Manual del SAIC de la Facultat d'Economia de la Universitat de València es sistematizar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión, formación, promoción y reconocimiento de los mismos, se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que tienen asignadas.

Muchos procedimientos y acciones de esta dimensión se desarrollan de forma generalizada para todos los Centros, pues las actuaciones están centralizadas básicamente desde el Consejo de Dirección de la Universitat de València, destacamos los procedimientos de definición de la política del PDI y del PAS.

En esta dimensión, es importante tener en cuenta que papel del profesor es fundamental para que el estudiante adquiera una experiencia de gran calidad y le permita adquirir conocimientos, competencias y destrezas. La diversidad de estudiantes y un enfoque con más énfasis en los resultados del aprendizaje requieren de un proceso de enseñanza-aprendizaje centrados en el estudiante y, por lo tanto, de que cambie también el papel del profesor.

Los procedimientos del RH1 al RH4, son los que especifican como la UV fomenta la calidad de su personal docente e investigador, en el cual se persiguen los siguientes objetivos:

- establecer y seguir procesos claros, transparentes y justos para la contratación de personal y condiciones de empleo que reconozcan la importancia de la enseñanza;
- ofrecer oportunidades para el desarrollo profesional del personal docente y potenciarlo;
- fomentar la actividad intelectual para reforzar el vínculo entre educación e investigación;

**MSAIC-6**  
**Capítulo 6- Recursos Humanos**

- fomentar la innovación en los métodos de enseñanza y el uso de nuevas tecnologías.

**6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) así como el de administración y servicios que está adscrito al Centro.

**6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001
- Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP)
- Normativas y reglamentos relacionados con el profesorado y el personal de administración y servicios.
- Estatutos de la Universidad
- Reglamentos del Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social
- Reglamento de Régimen Interno del Centro
- Planes de Formación del PDI y del PAS
- Planes de Estudio
- Normativa de evaluación del profesorado.
- Programas de evaluación y acreditación del profesorado (ANECA y AVAP)
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.
- Plan Estratégico de la UV

**MSAIC-6**  
**Capítulo 6- Recursos Humanos**

**6.4. DESARROLLO**

La Facultat d'Economia, consciente de que debe garantizar y mejorar la calidad de las condiciones de trabajo de su personal académico y de administración, cuenta con mecanismos, establecidos desde la UV, que hacen posible que el acceso, gestión, formación, promoción y reconocimiento de su personal, el cual se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que tienen asignadas.

Para ello, bien cada Centro o la Universidad en conjunto:

- Cuenta con procedimientos que le permiten recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal docente investigador y de administración (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Dispone de medios para recoger y analizar la información relativa a las competencias y a los resultados actuales del personal académico y de apoyo a la docencia, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Ha establecido una sistemática que le permite evaluar periódicamente y mejorar la política y actuaciones relacionadas con su personal académico y de administración y servicios.
- Tiene procedimientos para regular y garantizar la toma de decisiones basada en datos objetivos, relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Ha identificado el modo en el que participan los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) en la definición de la política de personal y en su desarrollo, dentro del marco legal establecido.

**MSAIC-6**  
**Capítulo 6- Recursos Humanos**

- Especifica el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de la política de personal, la selección, promoción y evaluación.
- Ha definido mecanismos para facilitar la información a los grupos de interés (se vincula con el procedimiento transversal de información pública que se incluye en la Dimensión 7- Sistema de Garantía de Calidad), estando disponible la evaluación de los procedimientos y los resultados de los indicadores y de las encuestas en la página web del título, en concreto en el apartado de CALIDAD.
- Ha delimitado los responsables de llevar a cabo las diferentes actividades relacionadas con los procedimientos.
- Ha especificado la temporalización de las acciones dentro de cada procedimiento.

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC del Centro cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- RH1 -Procedimiento de definición de la política del PDI
- RH2 -Procedimiento de captación de y selección del PDI
- RH3 -Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI
- RH4 -Procedimiento de Formación del PDI
- RH5 -Procedimiento de definición de la política del PAS
- RH6 -Procedimiento de captación y selección del PAS
- RH7 -Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PAS
- RH8 -Procedimiento de formación del PAS

MSAIC-6  
Capítulo 6- Recursos Humanos

6.5. GRUPOS DE INTERÉS

Como hemos comentado en el capítulo 1 de nuestro SAIC, para la rendición de cuentas de la evaluación de cada uno de los procedimientos se informa a la Junta de Facultat y se publica en la página web de la Facultat d'Economia, de la titulación o de la universidad.

Los informes de evaluación de los procedimientos de esta dimensión y el resultado de los datos en los que se basa el estudio (resultados de las encuestas e indicadores) se publican en la página web de la titulación, en concreto en el apartado de CALIDAD, siendo accesibles para todos los grupos de interés.

En cuanto a la información básica de la dimensión del Recursos Humanos, los grupos de interés clave son los siguientes:

| Identificación   | Cauces de participación   | Rendición de cuentas   |
|--|---|--|
| <p><b>Estudiantes-</b> En este procedimiento los estudiantes son grupos de interés únicamente en la evaluación del profesorado. Aunque indirectamente, la cantidad y calidad de profesorado repercute en su formación.</p> | <p>Se recoge su punto de vista siguiendo el procedimiento de evaluación del profesorado (RH3). Los resultados de la evaluación del profesorado son analizados por las titulaciones en el procedimiento de captación y selección del PDI (RH2)</p> | <p>Se les informa sobre los resultados globales de la evaluación del profesorado, estando disponibles los informes y su análisis, en la página web de las titulaciones, concretamente en el apartado de calidad.</p>   |
| <p><b>Profesores-</b> Son grupos de interés y partícipes de esta dimensión, ya que las decisiones y actuaciones afectan a su puesto de trabajo y a su formación, promoción y reconocimiento personal.</p>                  | <p>Los profesores participan en los procedimientos relacionados con los recursos humanos siendo los principales grupos de interés. En todas las Comisiones hay representación del PDI.</p>  | <p>Se les informa desde los Servicios Centrales de la Universidad de todos los aspectos relacionados con la gestión y formación de los recursos humanos. La política de personal es conocida por todo el profesorado del Centro. Por otro lado, desde la Unitat de Qualitat se les proporciona los resultados individualizados de la evaluación docente.</p> |

MSAIC-6  
Capítulo 6- Recursos Humanos

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>PAS-</b> Son grupos de interés y partícipes de esta dimensión, ya que las decisiones y actuaciones afectan a su puesto de trabajo y a su formación, promoción y reconocimiento personal.</p>   | <p>El PAS participa en los procedimientos relacionados con los recursos humanos, siendo los principales grupos de interés.<br/>En todas las Comisiones que se desarrollan hay representación del PAS.</p>                             | <p>Se les informa desde los Servicios Centrales de la Universidad de todos los aspectos relacionados con la gestión y formación de los recursos humanos.<br/>La política de personal es conocida por todo el PAS del Centro.</p>   |
| <p><b>Administraciones públicas</b></p>  | <p>Las administraciones públicas marcan directrices sobre la política, gestión y selección del personal de la universidad.<br/>Por ejemplo, en el profesorado participan en la evaluación y acreditación de los cuerpos docentes.</p> | <p>La Universidad informa a la Administración de la tipología y características del personal de la universidad.</p>  |
| <p><b>Equipo de Dirección, Administración del Centro y Departamentos del Centro-</b><br/>En esta dimensión no son los responsables sino que son grupos de interés, ya que la definición/revisión de la política de personal y la gestión del PAS y del PDI depende sobre todo del Consejo de Dirección y de los Servicios de Recursos Humanos.</p> | <p>El Equipo de Dirección, la Administración de Centro y los Departamentos realizan estudios de su plantilla aunque la toma de decisiones es del Consejo de Dirección.</p>  | <p>Los Vicerrectores/as y los Servicios de Recursos Humanos informan sobre la Política de Personal y la Gestión de los Recursos Humanos.<br/>Desde la Unitat de Qualitat se envía anualmente un informe global de la evaluación de la docencia, desglosándose en:<br/>- Informes de los departamentos<br/>- Informes de las titulaciones<br/>- Informes de los Centros</p> |
| <p><b>Sociedad-</b> Los procedimientos de selección y captación se informan a la sociedad ya que son grupos de interés para el acceso a puestos de trabajo en la Universitat de València.</p>  |   | <p>Mediante el procedimiento de información pública (SG3) se informa a la sociedad sobre la disposición de plazas.</p>   |

**MSAIC-6**  
**Capítulo 6- Recursos Humanos**

**6.6. INDICADORES**

En esta dimensión los informes de las encuestas e indicadores más relevantes, que se han establecido para el análisis y posteriormente, toma de decisiones son:

**INDICADORES RECURSOS HUMANOS**

Resultados de la evaluación del profesorado.

Tasa de PDI doctor- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

Tasa de PDI a tiempo completo- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

Tasa de PDI funcionario- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

Tasa/número de PDI por cuerpo docente- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

Tasa/número de créditos impartidos por los cuerpos docentes- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

Número total de sexenios- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

Número total de quinquenios- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones

**MSAIC-7**  
**Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios**

ÍNDICE

- 7.1. OBJETO
- 7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 7.4. DESARROLLO
- 7.5. GRUPOS DE INTERÉS
- 7.6. INDICADORES

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de Facultat d'Economia  |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

**MSAIC-7**

**Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios**

**7.1. OBJETO**

El objeto del presente capítulo es sistematizar los mecanismos que dispone la Facultat d'Economia para gestionar de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados su desarrollo y aplicando la mejora continua de forma sistemática.

Para una buena experiencia en educación superior, la UV ofrece una amplia gama de recursos que facilitan el aprendizaje a los estudiantes. Éstos van desde recursos físicos, como bibliotecas, centros de estudio e infraestructura de TIC.

Para asignar, planificar y proporcionar los recursos para el aprendizaje y el apoyo a los estudiantes, se tienen en cuenta las necesidades de una población estudiantil diversa (adultos, a tiempo parcial, trabajadores y estudiantes extranjeros, así como estudiantes discapacitados) y el cambio hacia un aprendizaje centrado en el estudiante incluyendo modos de enseñanza y aprendizaje flexibles.

EL sistema planteado vela para que todos los recursos sean adecuados para sus fines, resultan accesibles y los estudiantes están informados de los servicios disponibles.

**7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente de la que es responsable la Facultat d'Economia.

**7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Estatutos de la Universidad
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultat d'Economia

**MSAIC-7**

**Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios**

- Planes de Estudio
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.

**7.4. DESARROLLO**

La Facultat d'Economia, no puede alcanzar sus mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje en sus titulaciones si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y servicios. Para ello se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por esta razón el Centro, bien el mismo o de forma centralizada:

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuenta con procedimientos que le facilitan información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Ha definido el sistema para evaluar periódicamente y mejorar de forma continua la gestión de los recursos materiales y servicios.
- Ha establecido los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones, relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Ha definido los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Dispone de un procedimiento para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios.

**MSAIC-7**

**Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios**

- Ha delimitado los responsables de las actividades relacionadas con la gestión de los recursos materiales y servicios.
- Ha definido los mecanismos para facilitar la información a los grupos de interés (se vincula con el procedimiento transversal de información pública que se incluye en la Dimensión 7- Sistema de Garantía de Calidad), estando disponibles los informes de evaluación de los procedimientos y los resultados de los indicadores, en la página web de la titulación, en concreto en el apartado de CALIDAD.
- Ha especificado la temporalización para llevar a cabo la gestión de los recursos materiales y servicios.

Para cumplir estas funciones, el SAIC cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- RM1 –Procedimiento de gestión de los recursos materiales
- RM2 –Procedimiento de gestión de los Servicios

**7.5. GRUPOS DE INTERÉS**

Como hemos comentado en el capítulo 1 de nuestro SAIC, para la rendición de cuentas de la evaluación de cada uno de los procedimientos, se informa a la Junta de Facultat y se publica en la página web del Centro o de la titulación.

Los informes de evaluación de los procedimientos de esta dimensión y el resultado de los datos en los que se basa el estudio (resultados de las encuestas e indicadores) se publican en la página web de la titulación, en concreto en el apartado de CALIDAD, siendo accesibles para todos los grupos de interés.

En cuanto a la información básica de la dimensión de Recursos Materiales y Servicios, los grupos de interés clave son los siguientes:

**MSAIC-7**

**Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios**

| <b>Identificación</b>   | <b>Cauces de participación</b>  | <b>Rendición de cuentas</b>   |
|---|---|---|
| <b>Estudiantes y Profesores-</b><br>Son usuarios de los recursos materiales y de los servicios.   | Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en la Comisión de Calidad y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (RE2).  | La información que se genera de estos procedimientos se publicita en la página web de la Facultat d'Economia o de la titulación.  |
| <b>PAS-</b> el PAS son usuarios de los recursos materiales y de los servicios del Centro, pero además son los encargados de su gestión. | El Personal de Administración y Servicios participa activamente en la gestión de los recursos materiales y servicios. Se recoge su punto de vista a través de encuestas de satisfacción (RE2) y participando representantes en el Comité de Calidad del Centro. | La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa está disponible para todos los usuarios en la página web del Centro o de la titulación.                  |
| <b>Gerencia</b>   | Desde Gerencia se toman decisiones sobre la gestión/financiación de los recursos materiales y de los servicios, pero además se solicita información sobre el funcionamiento de dichos recursos.   | La Facultat d'Economia informa a los servicios centrales de la universidad, concretamente a Gerencia sobre el funcionamiento de la gestión de los recursos materiales y de los servicios. |

**7.6. INDICADORES**

En esta dimensión los informes de las encuestas e indicadores más relevantes, que se han establecido para el análisis y posteriormente, toma de decisiones son:

**MSAIC-7**

**Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios**

**INDICADORES RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de primero y tercero de grado, concretamente en el apartado de INFRAESTRUCTURAS.

Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de máster, analizando el bloque de INFRAESTRUCTURAS.

Resultados de la encuesta de satisfacción del profesorado, concretamente el análisis del bloque de INSTALACIONES Y RECURSOS.

Resultados de la encuesta de satisfacción del PAS, concretamente el apartado de INSTALACIONES

**MSAIC-8**  
**Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza**

ÍNDICE

- 8.1. OBJETO
- 8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 8.4. DESARROLLO
- 8.5. GRUPOS DE INTERÉS
- 8.6. INDICADORES

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de la Facultat d'Economia                                       |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

**MSAIC-8**  
**Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza**

**8.1. OBJETO**

En este documento se describe cómo la Facultat d'Economia orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus alumnos, partiendo de información objetiva para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

La enseñanza y el aprendizaje centrados en los estudiantes desempeñan un papel importante a la hora de estimular la motivación, autorreflexión y la participación de los estudiantes en el proceso de enseñanza, Esto significa que hay que analizar detenidamente el diseño y la impartición de los programas de estudio, así como la evaluación de los resultados de aprendizaje.

La implantación de la enseñanza y el aprendizaje centrados en el estudiante:

- tiene en cuenta y se ocupa de la diversidad de estudiantes y sus necesidades, permitiendo vías de aprendizaje flexibles;
- contempla y utiliza diferentes modalidades de impartición, según proceda;
- usa de manera flexible varios métodos pedagógicos;
- evalúa y adapta con regularidad las modalidades de impartición y los métodos pedagógicos;
- fomenta la autonomía del alumno, a la vez que garantiza apoyo y orientación adecuados por parte del profesor;
- fomenta el respeto mutuo entre alumno y profesor;
- tiene procedimientos adecuados para atender las quejas de los estudiantes.

Dada la importancia de la evaluación para el progreso de los estudiantes y sus futuras profesiones, los procesos de aseguramiento de la calidad de la evaluación tienen en cuenta lo siguiente:

**MSAIC-8**  
**Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza**

- los evaluadores están familiarizados con los métodos de examen y evaluación existentes y reciben ayuda para desarrollar sus propias capacidades en este campo;
- los criterios y el método de evaluación, así como los criterios de calificación se publican con antelación;
- la evaluación permite a los estudiantes demostrar en qué medida han logrado los resultados de aprendizaje previstos. Se informa a los estudiantes sobre el proceso de aprendizaje y, si es necesario, se les asesora;
- en la medida de lo posible, varios examinadores participan en la evaluación;
- las normas de evaluación tienen en cuenta circunstancias atenuantes;
- la evaluación es consistente, se aplica adecuadamente a todos los estudiantes y se realiza conforme a los procedimientos establecidos;
- existe un procedimiento formal de reclamación a disposición de los estudiantes.

Todos estos aspectos son analizados en los procedimientos que se incluyen en esta dimensión, dando especial importancia a los procedimientos DE6 (proceso de enseñanza-aprendizaje) y DE7 (procedimiento de evaluación).

**8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de las titulaciones oficiales adscritas a la Facultat d'Economia.

**8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

- Estatutos de la Universidad de València
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultat d'Economia
- Planes de Estudio

**MSAIC-8**  
**Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza**

- Reglamento de prácticas externas de la Universitat de València
- Normativa de intercambio de estudiantes de la Universitat de València
- Reglamento del Trabajo Fin de Estudios
- Reglamento de permanencia
- Normativa de calificaciones de la Universitat de València

**8.4. DESARROLLO**

La Facultat d'Economia, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza aprendizaje, orienta la enseñanza hacia los mismos y para ello se dota de procedimientos que le permiten comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer la formación del estudiante.

En consecuencia:

- Dispone de sistemas de información, bien directamente dependientes del Centro o de los correspondientes Servicios de la Universidad (SeDI, Oficina de Relaciones Internacionales, Fundación ADEIT, UV Empleo, Servicio de Estudiantes, etc.) que le permiten conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de:
  1. Orientación académica y profesional
  2. Movilidad de los estudiantes recibidos y enviados
  3. Prácticas externas curriculares
  4. Desarrollo y evaluación del proceso de la Enseñanza
  5. Trabajo Fin de Estudios
- Cuenta con mecanismos que le permitan evaluar y mejorar la información sobre el desarrollo actual de los procedimientos de esta dimensión. Los cuales concluyen con un informe de evaluación y la delimitación de propuestas de mejora.

**MSAIC-8**  
**Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza**

- Delimita los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar la adecuada toma de decisiones relacionada con el desarrollo de la enseñanza.
- Identifica de qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procedimientos relacionados con el aprendizaje y orientación de los estudiantes.
- Rinde cuentas de la adecuación del funcionamiento de los procedimientos incluidos en el desarrollo de la enseñanza.
- Tiene definidos los mecanismos para facilitar la información a los grupos de interés (se vincula con el procedimiento transversal denominado Información Pública que se incluye en la Dimensión 7- Sistema de Garantía de Calidad), estando disponibles los informes de evaluación y los resultados de los indicadores, en la página web del Centro o de la titulación (apartado de CALIDAD).
- En los procedimientos se especifica el responsable de llevar a cabo las diferentes acciones planteadas.
- Los procedimientos tienen temporalizadas las acciones que van a desarrollar siendo de gran ayuda para establecer calendarios de actuaciones.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SAIC tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

- DE1 –Procedimiento de orientación académica y profesional al estudiante
- DE2 –Procedimiento de movilidad de los estudiantes recibidos
- DE3 –Procedimiento de movilidad de los estudiantes enviados
- DE4 –Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas curriculares
- DE5 –Procedimiento de gestión y revisión del Trabajo Fin de Estudios
- DE6 –Procedimiento de desarrollo de la enseñanza-aprendizaje
- DE7 –Procedimiento de la evaluación de la enseñanza - aprendizaje

**MSAIC-8**  
**Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza**

**8.5. GRUPOS DE INTERÉS**

Como hemos comentado en el capítulo 1 de nuestro SAIC, para la rendición de cuentas de la evaluación de cada uno de los procedimientos se informa a la Junta de Facultat y se publica en la página web del Centro o de la titulación.

Los informes de evaluación de los procedimientos de esta dimensión y el resultado de los datos en los que se basa el estudio (resultados de las encuestas e indicadores) se publican en la página web de la titulación, en concreto en el apartado de CALIDAD, siendo accesibles para todos los grupos de interés.

En cuanto a la información básica de la dimensión- Desarrollo de la Enseñanza, los grupos de interés clave son los siguientes:

| Identificación   | Cauces de participación  | Rendición de cuentas  |
|--|--|---|
| <b>Estudiantes-</b> Son el grupo de interés clave en esta dimensión, ya que son los receptores del desarrollo de la enseñanza. Todos los procedimientos elaborados tienen como principal objetivo la orientación y formación de los estudiantes. | Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluido el Comité de Calidad del Centro) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (RE2).                 | La información que se genera de esta dimensión se publica mediante la elaboración de folletos informativos (del Centro y de la universidad) e incluyéndola en la página web de la Facultat d'Economia, la titulación o de la universidad. |
| <b>Profesores-</b> Los profesores son un grupo de interés muy significativo en esta dimensión, ya que son responsables de la implementación de muchas actuaciones relacionadas con los procedimientos que se desarrollan en esta dimensión.      | Al igual que los estudiantes, tienen representación en todas las Comisiones del Centro y también se recoge su punto de vista mediante una encuesta que se incluye en el procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés (RE2) | Los profesores también son un grupo de interés básico como receptores de la información que se genera de estos procedimientos, por ello se publica en la página web el Centro o de la titulación.   |

**MSAIC-8**  
**Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza**

| Identificación   | Cauces de participación   | Rendición de cuentas  |
|--|---|---|
| <b>PAS-</b> Se encargan de la gestión de estos procedimientos, por ello tienen que ser conocedores de las actividades que se desarrollen en el Centro. | El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones y se recoge su punto de vista mediante las encuestas de satisfacción (RE2).  | La información, al igual que el resto de miembros de la comunidad educativa está disponible en la web del Centro o de la titulación, siguiendo el procedimiento de información pública.     |
| <b>Egresados-</b> Más que interesarles la información son los que nos la ofrecen para mejorar estos procedimientos.                                    | Los egresados nos aportan información sobre el funcionamiento de todos los procedimientos relacionados con el desarrollo de la enseñanza. Su punto de vista es necesario, ya que tienen una información objetiva sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello se establecen los siguientes canales de participación: la realización de la encuesta de satisfacción de los egresados cuando concluyen los estudios y como asesores del Comité de Calidad del Centro. | La información que se genera de esta dimensión es publicitada por diversos medios para que así también esté disponible para los titulados, destacando la web del Centro y de la titulación. |
| <b>Empleadores</b>   | Los empleadores participan en el procedimiento de orientación profesional, informando a los estudiantes de las necesidades y expectativas que tiene el mercado laboral.   | La información de esta dimensión se publica en la página web del Centro y de la titulación.   |
| <b>Servicios Centrales y Rectorado</b>   | Los servicios centrales participan en los procedimientos de desarrollo de la enseñanza.   | Los Servicios Centrales y los vicerrectores correspondientes reciben información sobre las  |

**MSAIC-8**  
**Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza**

| Identificación | Cauces de participación | Rendición de cuentas  |
|----------------|-------------------------|---|
|                |                         | acciones y el funcionamiento de los procedimientos de desarrollo de la enseñanza. |

**8.6. INDICADORES**

En esta dimensión los informes de las encuestas e indicadores más relevantes, que se han establecido para el análisis y posteriormente, toma de decisiones son:

| INDICADORES DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA  |  |
|---|--|
| Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de primero de grado, concretamente los bloques de ORIENTACIÓN A LOS ESTUDIANTES y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA       |  |
| Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de tercero de grado, concretamente los bloques de DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN                          |  |
| Resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de máster, analizando concretamente el apartado de PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE                                |  |
| Resultados de la encuesta de satisfacción del profesorado, concretamente el bloque de DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y ALUMNADO   |  |
| Resultados de la encuesta de satisfacción de los graduados, concretamente los apartados de DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA, PRÁCTICAS EXTERNAS, MOVILIDAD Y TRABAJO FIN DE ESTUDIOS. |  |
| Resultados de la evaluación del profesorado, sobre todo los bloques de METODOLOGÍA y TUTORIAS   |  |
| Tasa de rendimiento (global de la titulación y por asignatura)  |  |
| Tasa de abandono de primer año  |  |
| Tasa de eficiencia  | Analizados en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones |
| Tasa de graduación  |  |
| Tasa de presentados   |  |
| Tasa de éxito ((global de la titulación y por asignatura))  |  |
| Tasa de presentados (global de la titulación y por asignaturas)   |  |

**MSAIC-9**  
**Capítulo 9- Resultados**

ÍNDICE

- 9.1. OBJETO
- 9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 9.4. DESARROLLO
- 9.5. GRUPOS DE INTERÉS
- 9.6. INDICADORES

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de Facultat d'Economia  |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

**MSAIC-9**  
**Capítulo 9- Resultados**

**9.1. OBJETO**

El objeto del presente capítulo del Manual es sistematizar cómo la Facultat d'Economia mide y analiza los resultados considerados importantes para garantizar la calidad de su Centro y de sus titulaciones.

Los resultados/informes que se generan en esta dimensión, a partir de los datos de los indicadores de rendimiento y de las encuestas que se desarrollan para conocer la satisfacción de los grupos de interés, son información de entrada para la evaluación y mejora de todos los procedimientos del SAIC; así se garantiza que para la toma de decisiones se utilizan datos objetivos y medibles.

La existencia de datos confiables resulta esencial para una toma de decisiones fundamentadas con el objeto de saber cuáles son los aspectos de la organización que funcionan bien y aquellos que requieren de una mayor atención. Unos procesos eficaces para recopilar y analizar la información sobre los programas de estudio y cualquier otra actividad de la institución contribuyen a alimentar el sistema de aseguramiento interna de la calidad.

**9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Se analizan los resultados del centro y de todas sus titulaciones adscritas (grados y másteres).

**9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Estatutos de la Universidad de València
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultat d'Economia
- Manual de Procedimientos del SAIC

**MSAIC-9**  
**Capítulo 9- Resultados**

- Información de los Indicadores (encuestas de satisfacción e indicadores de rendimiento).
- Planes de Estudio
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones.

**9.4. DESARROLLO**

La Facultat d'Economia analiza y tiene en cuenta los resultados/informes para garantizar la calidad de sus titulaciones. Para ello se dota de procedimientos que le permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Para la recogida y análisis de los resultados hemos incluido dos procedimientos:

RE1. – Procedimiento de análisis y medición de los resultados, en el que se delimitan los indicadores que consideramos clave para la toma de decisiones (ver listado y definición de indicadores en el Procedimiento).

RE2. - Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés, en el cual se especifican todas las encuestas que se llevan a cabo en el SAIC y el procedimiento de recogida y análisis de la información.

RE3- Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa del Centro o centralizada en alguno se los Servicios de la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas (estudiantes, egresados, profesores, PAS) y la evaluación docente.

**MSAIC-9**  
**Capítulo 9- Resultados**

- Cuenta con sistemas de recogida de información que les facilitan datos relativos a los resultados de los indicadores, asegurando la fiabilidad de los mismos.
- Tiene definido cómo se realiza la evaluación y mejora del procedimiento de obtención, medición y análisis de los datos.
- Ha especificado las estrategias para introducir mejoras en los procedimientos de recogida y análisis de la información (indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción y de evaluación docente) y en sus resultados.
- Tiene identificada la forma de implicar a los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Ha definido el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de los indicadores y de los informes de las encuestas de satisfacción.
- Tiene definidos los mecanismos para facilitar la información a los grupos de interés (se vincula con el procedimiento transversal denominado Información Pública que se incluye en la Dimensión 7- Sistema de Garantía de Calidad), estando publicada la información de las encuestas, los indicadores y su análisis en la página web de las titulaciones, concretamente en el apartado de CALIDAD.
- Ha identificado los responsables de desarrollar cada una de las fases para la obtención de resultados de los indicadores de rendimiento y de las encuestas y su calendario de ejecución.
- Dispone de mecanismos para rendir cuentas sobre la adecuación del procedimiento de obtención de resultados y posterior análisis para la toma de decisiones.

**MSAIC-9**  
**Capítulo 9- Resultados**

**9.5. GRUPOS DE INTERÉS**

Como hemos comentado en el capítulo 1 de nuestro SAIC, para la rendición de cuentas de la evaluación de cada uno de los procedimientos se informa a la Junta de Facultat y se publica en la página web del Centro o de la titulación.

Los resultados de las encuestas (satisfacción y de evaluación docente) y de los indicadores de rendimiento junto a su análisis, están publicados en la página web de la titulación, concretamente en el apartado de CALIDAD.

En cuanto a la información de esta dimensión-Resultados, los grupos de interés clave son los relacionados con el Centro y las titulaciones, ya que la información que se genera en estos procedimientos (indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción) es muy importante para toma de decisiones basada en datos objetivos.

Los grupos de interés que queremos resaltar son:

- La Dirección del Centro
- Estudiantes
- Profesores
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Sociedad
- Empleadores
- Egresados
- Administración pública
- Rectorado y Servicios Centrales de la Universidad.

Los cauces de participación son:

1. Desarrollo de las encuestas de satisfacción y de evaluación docente, en las que participan los grupos de interés internos y externos.

**MSAIC-9**  
**Capítulo 9- Resultados**

2. Participación en los órganos de decisión del Centro, destacamos la Comisión de Calidad de la Facultat d'Economia en la que hay representantes de todos los colectivos, bien como miembros o asesores.
3. Desde los servicios centrales de la universidad, se aportan los datos para el análisis de los procedimientos, destacamos el Servicio de Informática que suministra los datos de los indicadores y la Unitat de Qualitat que es la responsable del procesamiento de las encuestas de satisfacción y de evaluación docente.

**9.6. INDICADORES**

En los procedimientos de esta dimensión se analizan globalmente todos los indicadores y las encuestas del SAIC.

Destacamos los analizados en el marco del proceso de seguimiento y acreditación:

**MSAIC-9**  
**Capítulo 9- Resultados**

**INDICADORES RESULTADOS**

**INDICADORES DE RENDIMIENTO**

Tasa de oferta y demanda  
 Tasa de matriculación  
 Número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico  
 Número de estudiantes matriculados por asignatura  
 Tasa de PDI doctor  
 Tasa de PDI a tiempo completo  
 Tasa/número de PDI por cuerpo docente  
 Tasa/número de créditos impartidos por los cuerpos docentes  
 Número total de sexenios  
 Número total de quinquenios  
 Tasa de rendimiento (global de la titulación y por asignaturas)  
 Tasa de éxito (global de la titulación y por asignaturas)  
 Tasa de presentados (global de la titulación y por asignaturas)  
 Tasa de graduación  
 Tasa de abandono de primer año  
 Tasa de eficiencia de los titulados  
 Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título  
 Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado  
 Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos  
 Grado de satisfacción del profesorado con el título  
 Grado de satisfacción de los egresados con el título  
 Grado de satisfacción de los empleadores con el título

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Encuesta de satisfacción de los estudiantes de primero de grado  
 Encuesta de satisfacción de los estudiantes de tercero de grado  
 Encuesta de satisfacción de los estudiantes de máster  
 Encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en la titulación  
 Encuesta de evaluación docente  
 Encuesta de satisfacción del PAS  
 Encuesta de satisfacción de los graduados  
 Encuesta de satisfacción de los empleadores  
 Encuesta de inserción laboral

**MSAIC-9**  
**Capítulo 9- Resultados**

**MSAIC-10**  
**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

ÍNDICE

- 10.1. OBJETO
- 10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 10.4. DESARROLLO
- 10.5. GRUPOS DE INTERÉS
- 10.6. INDICADORES

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación a la Facultat d'Economia</i>  |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de Facultat d'Economia  |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

**MSAIC-10**  
**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

**10.1. OBJETO**

El objeto de este capítulo es presentar como la Facultat d'Economia garantiza que se lleven a cabo los procedimientos de Aseguramiento de calidad de los Centros y titulaciones.

El procedimiento más importante del sistema de Aseguramiento de calidad es el de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.

Se define política de calidad como las intenciones globales de una organización relativas a la calidad (Norma ISO 9000:2005), siendo una pauta que marca el comportamiento de calidad de la organización, define la imagen que queremos proyectar interna y externamente, normaliza y regula las acciones y decisiones del personal y es la estrategia a seguir para conseguir los objetivos de calidad.

Por otro lado, el objetivo de calidad es una meta que se quiere alcanzar. Según este concepto, la Dirección establece objetivos que puestos por escrito sirven de base para la consecución de unos resultados, que se quieren alcanzar en un tiempo determinado.

**10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El ámbito de aplicación es la Facultat d'Economia y por consiguiente todas sus titulaciones adscritas (grados y másteres).

**10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Estatutos de la Universitat de València
- Reglamento de Régimen Interno de la Facultat d'Economia
- Plan Estratégico de la Universitat de València
- Planes de Estudio

**MSAIC-10**  
**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.

**10.4. DESARROLLO**

Para desarrollar esta dimensión se han establecido los siguientes procedimientos:

- SG1 – Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
- SG2 – Procedimiento de auditoria interna de calidad
- SG3 –Procedimiento de Información pública
- SG4 –Procedimiento de gestión y revisión de las incidencias
- SG5 –Procedimiento de diseño de un Plan de Estudios.
- SG6- Procedimiento de recomendaciones y modificaciones de los planes de estudio
- SG7- Procedimiento de extinción de un título
- SG8- Procedimiento de gestión de documentos del SAIC

Teniendo en cuenta las peculiaridades y la importancia de estos procedimientos en la implementación del SAIC, vamos a analizar su desarrollo independientemente.

**10.4.1. Elaboración y revisión de la política y objetivos de la calidad**

En este procedimiento se indica cómo la Facultat d'Economia define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por el Comité de Calidad del Centro a partir de información procedente de los grupos de interés y de los indicadores de calidad.

Las políticas y objetivos de calidad son los principales pilares del sistema de aseguramiento de la calidad, ya que establecen un ciclo para la mejora continua y contribuye a la responsabilidad de la institución. Ayuda al desarrollo de una cultura de

MSAIC-10

Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad

calidad, en la que todos los grupos de interés internos asumen su responsabilidad en la calidad y se comprometen con el aseguramiento de la calidad en todos los niveles de la institución. Para conseguir este objetivo, la política tiene que tener un estatuto formal y estar disponible públicamente.

Las políticas de aseguramiento de la calidad son más eficaces cuando reflejan la relación entre investigación enseñanza y aprendizaje.

La política de calidad y los objetivos de calidad del Centro tienen que ser coherentes con los definidos por la propia Universidad en su Plan Estratégico.

Por política de calidad, se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

Asimismo, los objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución.

Nuestro Centro es consciente de que se ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente. Para ello, la Facultat d'Economia:

- Realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, teniendo en cuenta todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultat d'Economia y de la que, por tanto, es responsable.
- Dispone de un procedimiento documentado (*SG1-Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad*) para su elaboración, revisión y actualización, en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.
- Ha delimitado los grupos de interés que se implican en la definición y revisión de la política de calidad.

**MSAIC-10**

**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

- Ha implantado la política de calidad y los objetivos, estando disponibles en la página web del Centro para que sea accesible y público para todos los grupos de interés.
- Establece las acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad.
- Rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, siendo aprobados por la Junta de Centro.

Una primera definición marco de la política y objetivos de calidad del Centro la encontramos en este procedimiento, específicamente en la evidencia E.SG1.1.

**10.4.2. Auditoría Interna**

La Universidad ha establecido el procedimiento para desarrollar las auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en el Centro.

- Determina los responsables, grupos de interés, y procesos implicados en la auditoría interna.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información para llevar a cabo la auditoría interna del SAIC.
- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa el adecuado desarrollo de la implantación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Asegura el desarrollo de los mecanismos necesarios para implementar las no conformidades y las mejoras derivadas de las auditorías internas.
- Determina el modo en que se rinde cuentas a los grupos de interés sobre los resultados derivados de la auditoría, haciendo público el Informe de su desarrollo.

**MSAIC-10**

**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

- Analiza la adecuada implantación del SAIC, recogiendo información sobre las evidencias y los grupos de interés implicados.

**10.4.3. Información pública**

En este procedimiento se indica cómo la Facultat d'Economia/Universidad garantiza la publicación periódica, sistemática y actualizada de la información del centro y de las titulaciones, estando accesible para todos los grupos de interés en la página web del Centro o de la titulación.

En consecuencia, la Facultat d'Economia/Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones.
- Ha establecido un procedimiento para informar a los grupos de interés acerca de todos los procesos del SAIC, destacando estos aspectos:
  - Oferta formativa
  - Competencias y objetivos de las titulaciones.
  - Planificación de las titulaciones (asignaturas, guías docentes. horarios, profesorado que imparte docencia, etc.)
  - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
  - Normativas relacionadas con los estudios.
  - Plan de orientación académica y profesional.
  - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
  - Prácticas externas.
  - Movilidad.
  - Trabajo Fin de Estudios
  - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
  - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.

**MSAIC-10**

**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

- Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
  - Los indicadores de la calidad.
  - Los resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés.
  - Implantación del SAIC
- Ha definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
  - Ha desarrollado los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos ofertados por el Centro.

**10.4.4. Gestión y revisión de las incidencias**

Mediante este procedimiento la Facultat d'Economia especifica los mecanismos para la gestión y revisión de las incidencias.

Para tal fin, la Facultat d'Economia:

- Cuenta con mecanismos que le permiten obtener, valorar y contrastar la información relacionada con la gestión de incidencias.
- Establece los mecanismos para informar a los grupos de interés sobre los medios y canales que tienen disponibles para la comunicación de incidencias.
- Ha especificado en el procedimiento, las vías de participación de los grupos de interés.
- Ha delimitado los responsables y la temporalización para el adecuado desarrollo del procedimiento.
- Dispone de mecanismos para rendir cuentas de la adecuación del funcionamiento del procedimiento de revisión y gestión de incidencias.
- Ha establecido una sistemática de cómo se evalúa y mejora periódicamente el procedimiento, finalizando con un informe de evaluación y propuestas de mejora que es de referencia para la siguiente anualidad.

**MSAIC-10**

**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

**10.4.5. Procedimientos sobre el diseño, modificación y la extinción de un título**

La Universitat de València y la Facultat d'Economia establecen las normativas, los criterios y los plazos que se desarrollan para el diseño, modificación y la extinción de una titulación oficial.

Los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer un adecuado desarrollo de las mismas hasta su finalización.

Para garantizar esta finalidad la Facultat d'Economia ha establecido:

- Responsables de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con los procedimientos.
- Antes de la aprobación del diseño, modificación y la extinción de un título, se tiene que poner a disposición pública (un mes) de la comunidad educativa y si es necesario, de las organizaciones profesionales y sociales interesadas en el plan.
- Información a los grupos de interés de las modificaciones y de los criterios de suspensión y los mecanismos para garantizar, en el caso de suspensión de un título, los derechos de los estudiantes.
- Información pública del diseño, modificación y extinción de un plan de estudios, estando disponibles todos los informes en la página web de la titulación, concretamente en el apartado de CALIDAD.

**10.4.6. Procedimiento de Gestión de los Documentos del SAIC**

En este procedimiento se establece la forma de elaborar, conservar y registrar los documentos relativos al diseño e implantación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Universitat de València, con el propósito de garantizar la actualización y accesibilidad de la documentación vigente.

En el procedimiento se incluye información sobre:

- Las fases que se llevan a cabo para aprobar un documento derivado del SAIC y cómo se registra su desarrollo (elaboración, revisión y aprobación)
- Cómo se actualizan los documentos y se garantiza la eliminación de los obsoletos

**MSAIC-10**

**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

- Cómo el centro gestiona el archivo de las evidencias derivadas de la implantación del SAIC por medio de la herramienta informática
- Cómo desde la herramienta informática del SAIC se avisa los responsables del desarrollo de cada actividad derivada de la implantación del sistema y la documentación que tienen disponible para su desarrollo
- Se especifican los responsables de llevar a cabo el seguimiento, revisión y mejora de los documentos derivados del SAIC.

**10.5. GRUPOS DE INTERÉS**

Como hemos comentado en el capítulo 1 de nuestro SAIC, la información y rendición de cuentas de la evaluación de cada uno de los procedimientos se informa a la Junta de Centro y posteriormente se publica en la página web del Centro o de la titulación.

Los informes de evaluación de los procedimientos de esta dimensión y el resultado de los datos en los que se basa el estudio (resultados de las encuestas e indicadores) se publican en la página web de la titulación, en concreto en el apartado de CALIDAD, siendo accesibles para todos los grupos de interés.

En esta dimensión-Sistema de Aseguramiento de Calidad, todos los implicados en las titulaciones y en Centro son grupos de interés:

- Estudiantes
- Profesores
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Equipo directivo del Centro
- Egresados
- Empleadores
- Rectorado: Consejo de Dirección y Servicios Centrales de la Universidad
- Administración Pública
- Sociedad

**MSAIC-10**  
**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

La siguiente tabla nos explicita los grupos de interés de cada uno de los procedimientos de esta dimensión:

|   | <b>Identificación</b>   | <b>Cauces de participación</b>   | <b>Rendición de cuentas</b>  |
|---|---|--|--|
| <b>Procedimiento de Política y objetivos de calidad</b> | <b>Estudiantes</b><br><b>Profesores</b><br><b>PAS</b><br><b>Rectorado</b><br><b>Administración Pública</b><br><b>Sociedad</b>   | Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluido el Comité de Calidad del Centro) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (RE2). En la elaboración de la política y objetivos de calidad, la administración pública y la sociedad no participan en su elaboración y revisión, pero se les mantiene informados de su desarrollo | La información que se genera de este procedimiento, se publica mediante la página web de la Facultat d'Economia o de la titulación.  |
| <b>Procedimiento de Auditoria Interna</b>               | <b>Estudiantes</b><br><b>Profesores</b><br><b>PAS</b><br><b>Equipo Directivo del Centro</b><br><b>Rectorado</b><br><b>Administración pública</b><br><b>Egresados</b><br><b>Empleadores</b><br><b>Sociedad</b> | Este procedimiento es el que garantiza el adecuado desarrollo de la implantación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, por ello se implican todos los grupos e interés, revisando las evidencias que se generan de la implantación del SAIC y desarrollando entrevistas con los implicados durante la visita al centro.  | Se informa a todos implicados el desarrollo de la auditoria interna para motivar su participación en el proceso. Los resultados de la auditoria interna se publican para que sean accesibles a todos los grupos de interés, estando disponibles en la página web del CENTRO, en el apartado destinado a CALIDAD. |

**MSAIC-10**  
**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

|  | <b>Identificación</b>   | <b>Cauces de participación</b>  | <b>Rendición de cuentas</b>   |
|--|---|---|---|
| <b>Procedimiento de información pública</b>    | <b>Estudiantes</b><br><b>Profesores</b><br><b>PAS</b><br><b>Equipo Directivo del Centro</b><br><b>Rectorado</b><br><b>Administración pública</b><br><b>Egresados</b><br><b>Empleadores</b><br><b>Sociedad</b> | Esta dimensión es transversal de todos los procedimientos, por ello participan todos los grupos e interés.  | Este procedimiento tiene como función, hacer llegar a todos los grupos de interés la información que precisan para la toma de decisiones, utilizando como medio la página web de la Facultat o de la titulación.  |
| <b>Procedimiento de gestión de incidencias</b> | <b>Estudiantes</b><br><b>Profesores</b><br><b>PAS</b><br><b>Equipo Directivo del Centro</b><br><b>Rectorado</b>   | En este procedimiento participan todos los miembros de la comunidad educativa, ya que tienen establecidas las vías para poder desarrollar quejas, sugerencias y felicitaciones. | Los grupos de interés reciben información sobre las incidencias que se producen y, en su caso, las medidas que se han desarrollado para solucionarlas.<br><br>Tanto desde la web principal de la UV, como desde las páginas de los diferentes servicios y Centros de la universidad se puede acceder al enlace del buzón de quejas y sugerencias. |

**MSAIC-10**  
**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

|   | <b>Identificación</b>  | <b>Cauces de participación</b>   | <b>Rendición de cuentas</b>   |
|---|--|--|---|
| <b>Procedimientos de diseño, modificación y la extinción de un título</b> | <b>Estudiantes</b><br><b>Profesores</b><br><b>PAS</b><br><b>Equipo Directivo del Centro</b><br><b>Rectorado</b><br><b>Administración pública</b><br><b>Egresados</b><br><b>Empleadores</b><br><b>Sociedad</b>            | <p>Todos los estamentos tienen representación en las diferentes comisiones y órganos que diseñan y aprueban un título.</p> <p>Si no participan en comisiones, está marcado en Estatutos que, antes de la aprobación por el Consejo de Gobierno, el diseño, modificación y/o suspensión de un plan de estudios, tiene que estar durante un mes a disposición pública.</p>   | <p>Todos los grupos de interés tienen que conocer los criterios por los que se ha diseñado, modificado y /o suspendido un título y en su caso, los cauces/medidas que se van a desarrollar para salvaguardar los derechos de los estudiantes.</p> <p>Toda la información de las titulaciones se publica en la página web de la universidad.</p> |
| <b>Procedimiento de gestión de los documentos del SAIC</b>                | <b>Centro</b><br><b>Responsables de Calidad</b><br><b>Servicios Implicados</b><br><b>Unidad de Calidad</b><br><b>Vicerrectorado con competencias en Calidad</b><br><b>Responsables de actividades dentro del Sistema</b> | <p>Los cauces de participación varían según si se trata de diseño y actualización de los documentos del SAIC, en los que participan mayoritariamente los responsables de calidad de los centros, los servicios implicados en el procedimiento que se esté analizando, la Unidad de Calidad y el Vicerrector o Vicerrectores implicados.</p> <p>En el desarrollo de las evidencias de implantación y en su archivo participan todos los miembros de la comunidad educativa que tengan asignada una tarea en el sistema, realizándose por medio de la herramienta informática.</p> | <p>Las versiones actualizadas de la documentación del SAIC se publican en la página web del centro y de la Unidad de Calidad para que sean accesibles a todos los grupos de interés.</p>  |

**MSAIC-10**  
**Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad**

**10.6. INDICADORES**

Para la toma de decisiones de los procedimientos de esta dimensión se analizan globalmente todos los indicadores y las encuestas del SAIC, los cuales se han delimitado en los capítulos anteriores.

**GLOSARIO Y ABREVIATURAS**

**GLOSARIO Y ABREVIATURAS**

| EDICIÓN | FECHA    | MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN   |
|---------|----------|---|
| 01      | 11/11/19 | <i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i> |
| 02      | 27/03/23 | <i>Adaptación al centro</i>   |

|   |   |
|---|---|
| Revisado por: Comité de Calidad de la Facultat d'Economia                         | Aprobado por: Junta de Facultat d'Economia  |
| Fdo.: Pedro Canales Ronda<br>Responsable de Calidad del Centro<br>Fecha: 13/03/23 | Fdo.: Francisco Muñoz Murgui<br>Decano de la Facultat d'Economia<br>Fecha: 27/03/23 |

## GLOSARIO Y ABREVIATURAS

### GLOSARIO

**Acreditación:** la acreditación es el proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.

**Competencia:** es el conjunto interrelacionado e independiente de conocimientos (saber los conocimientos requeridos para desempeñar adecuadamente una actividad y/o para generar nuevo conocimiento), habilidades (saber cómo hacer, ya sea para resolver problemas o para realizar cualquier tipo de tarea, académica o no, aptitudes), actitudes (saber cómo estar para adaptarse, participar y contribuir al desarrollo sostenible de su entorno) y valores (saber cómo ser, asumiendo los valores como parte integrante de la forma de ser, de percibir a los otros y de vivir en un contexto social y ambiental) (Tuning 2003)

**Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

**Documento:** información y su medio de soporte. (Norma ISO 9000:2005. Fundamentos y vocabulario).

**Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

**Evidencia o registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

**Aseguramiento de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

Aseguramiento de la calidad se usa para describir todas las actividades dentro del ciclo continuo de mejoras (aseguramiento y mejoras)

**Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

**Guía docente:** La guía docente se constituye en una herramienta básica del sistema europeo de transferencia de créditos (ECTS) para conseguir el objetivo de “promover la cooperación europea en calidad por medio del desarrollo de métodos y criterios comparables” (Declaración de Bolonia)

## GLOSARIO Y ABREVIATURAS

**Formato:** documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.

**Indicador:** dato o conjunto de datos, que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

**Manual de calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**Mejora continua:** concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

**Movilidad:** posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

**Objetivos de calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

**Personal académico:** personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

**Personal de administración y servicios:** personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.

**Planificación:** proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).

**Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

**Prácticas externas:** Las prácticas académicas externas constituyen una actividad de naturaleza formativa realizada por los estudiantes y supervisada por un tutor de la entidad donde desarrollan las prácticas y por un tutor académico de la Universitat de València. Tienen como principal objetivo permitir a los estudiantes aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica. Por otro lado, además de favorecer la adquisición de las competencias que les preparan para el ejercicio de actividades profesionales, les facilita la inserción laboral y fomentan la capacidad de emprendimiento.

## GLOSARIO Y ABREVIATURAS

**Procedimiento:** forma especificada, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso (Norma ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario).

**Procedimiento:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000: 2005.Sistema de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario).

**Programa de inserción laboral:** proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

**Resultados:** consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.

**Resultados del Aprendizaje:** son declaraciones de lo que se espera que un estudiante conozca, comprenda y/o sea capaz de hacer al final de un periodo de aprendizaje (Guía de apoyo para la redacción puesta en práctica y evaluación de los resultados del aprendizaje elaborada por la ANECA).

**Seguimiento:** proceso por el que se realiza un seguimiento del título oficial para comprobar su correcta implantación y resultados.

**Sistema de Aseguramiento de la Calidad:** conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

**Verificación:** proceso por el que se evalúan las propuestas de los planes de estudio diseñados en consonancia con el EEES antes de su implantación.

## GLOSARIO Y ABREVIATURAS

### ABREVIATURAS

ADEIT- Fundación Universidad-Empresa, ADEIT

ANECA-Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

AVAP-Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva

CCC- Comité de Calidad del Centro

CEPE- Comisión de Elaboración de Planes de Estudio

ED-Equipo Directivo del Centro

OPE- Oficina de Planes de Estudio

PAS- Personal de Administración y Servicios

PDI- Personal Docente e Investigador

RD-Real Decreto

RUCT-Registro de Universidades, Centros y Titulaciones

SeDI- Servicio de Información y Dinamización de Estudiantes

SAIC-Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

UQ- Unitat de Qualitat

**CRITERIO 1- Cómo el Centro define su política de calidad y objetivos de calidad**

| DIRECTRIZ AUDIT   | SAIC UNIVERSITAT DE VALÈNCIA                              |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
|   | DIMENSIÓN   | PROCEDIMIENTO   | EVIDENCIA   | OBSERVACIÓN   |
| <b>1.1. Establecer mecanismos para definir, aprobar y revisar de forma periódica la política y objetivos de calidad</b>   | SG- Sistema de Garantía                                   | SG1 Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad | TODAS LAS EVIDENCIAS DEL PROCEDIMIENTNO                 | El procedimiento SG1 tiene como objetivo establecer los mecanismos para definir, aprobar y revisar la política y los objetivos de calidad   |
| <b>1.2. Valorar la inclusión, en la definición de política de calidad, de aspectos como;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensa de libertad académica</li> <li>• Comportamiento ético</li> <li>• Lucha contra el fraude académico</li> <li>• Prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes o de su personal</li> </ul> | SG- Sistema de Garantía                                   | SG1 Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad | E.SG1.1 Documento de la política de calidad y objetivos | Dentro de la política de calidad se plantea al centro que tenga en cuenta los aspectos que en este punto se especifican   |
| <b>1.3. Indicar qué grupos de interés, tanto internos como externos, han estado implicados en la definición, implantación y mejora de la política y los objetivos de calidad.</b>   | SG- Sistema de Garantía<br>Manual de Calidad- Capítulo 10 | SG1 Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad | NO HAY EVIDENCIA CONCRETA                               | Los implicados en la definición, implantación y mejora de la política y objetivos se especifican en el Manual de calidad del Centro, en concreto en el Capítulo 10, en el que se identifican los grupos de interés, los cauces de participación y la rendición de cuentas.<br>Además, en el desarrollo del procedimiento se explican los implicados y los responsables de desarrollar las diferentes actuaciones.<br>Es importante destacar que la política y objetivos de Calidad son aprobados por la Junta de Centro, en la que hay representación de todos los grupos de interés. |
| <b>1.4. Difundir de manera formal, pública y por escrito su política, alcance y objetivos de calidad, de modo que pueda ser conocidos, al menos en sus aspectos básicos por los diferentes grupos de interés.</b>   | SG- Sistema de Garantía<br>Manual de Calidad- Capítulo 10 | SG1 Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad | NO HAY EVIDENCIA CONCRETA                               | Dentro de los procedimientos del sistema se incluye información sobre cómo se lleva a cabo difusión de la información derivada del procedimiento, estando disponible en la página web del centro.   |
| <b>1.5. Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, indicadores, registros,</b>   | SG- Sistema de Garantía                                   | SG1 Procedimiento de elaboración y revisión de                                    | E.SG1.1 Documento de la                                 | Como se puede comprobar en las evidencias presentadas, se han integrado los diferentes procedimientos del SAIC y el Plan Estratégico de   |

|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
| <p><b>etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad en la institución y en las actividades que desarrollan cada uno de sus grupos de interés.</b></p>               | <p>Manual de Calidad-<br/>Capítulo 10</p>                                    | <p>la política y objetivos de<br/>calidad</p>  | <p>política de calidad<br/>y objetivos</p> <hr/> <p>E.SG1.3-Informe<br/>de consecución de<br/>la política/objetivos<br/>de calidad y<br/>propuestas de<br/>mejora</p> | <p>la UV para definir los objetivos de calidad. En la<br/>definición se han señalado los siguientes<br/>aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobación/indicador</li> <li>- Agente</li> <li>- Prioridad</li> <li>- Temporalización</li> <li>- Importancia</li> <li>- Responsable de Seguimiento</li> </ul> |
| <p><b>1.6. Determinar la sistemática (cómo, quién, cuándo) para la rendición de cuentas a los grupos de interés, en relación al cumplimiento de la política y objetivos de calidad del Centro.</b></p> | <p>SG- Sistema de<br/>Garantía</p> <p>Manual de Calidad-<br/>Capítulo 10</p> | <p>SG1 Procedimiento de<br/>elaboración y revisión de<br/>la política y objetivos de<br/>calidad</p> | <p>E.SG1.4- Documento y<br/>acta sobre la<br/>información y rendición<br/>de cuentas a los<br/>implicados</p>   | <p>Dentro del procedimiento se especifica cómo se<br/>va a llevar a cabo la rendición de cuentas a los<br/>grupos de interés.</p>   |

**CRITERIO 2- Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos**

| <b>SAIC UNIVERSITAT DE VALÈNCIA</b>  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| <b>DIRECTRIZ AUDIT</b>   | <b>DIMENSIÓN</b>  | <b>PROCEDIMIENTO</b>   | <b>EVIDENCIA</b>   | <b>OBSERVACIÓN</b>  |
| <b>2.1. Establecer mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa y cada una de las fases del ciclo de vida de los títulos que ofrece.</b>   | SG- Sistema de Garantía<br><br>PF- Programa Formativo         | PF1 Procedimiento de revisión de las competencias y el perfil de egreso del programa formativo<br>SG5 Procedimiento de diseño de un plan de estudios.<br>SG6- Procedimiento de recomendaciones y modificaciones de los planes de estudio<br>SG7- Procedimiento de extinción de un título | Todas las evidencias de los procedimientos señalados, pero destacamos:<br>E.PF1.02- Informes o documentos donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos.   | En el procedimiento PF1 se analiza adecuación de la oferta formativa del centro, haciendo especial hincapié en la revisión de los planes de estudio y en la ajuste de las competencias y perfil de egreso de los títulos.   |
| <b>2.2. Disponer de un sistema que permita alinear los objetivos de los planes de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiante, y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.</b> | PF- Programa Formativo<br><br>DE6- Desarrollo de la Enseñanza | PF1 Procedimiento de revisión de las competencias y el perfil de egreso del programa formativo<br>DE6 Procedimiento de desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje   | E.PF1.02- Informes o documentos donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos.<br><br>Procedimiento DE6 PG-PMA- Informe de evaluación y propuestas de mejora (curso anterior- versión abreviada) | El informe que analiza la adecuación de los objetivos/competencias de los planes de estudios teniendo en cuenta la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (internos y externos) es la E.PF1.02<br><br>La adecuación con la estrategia institucional es transversal al desarrollo del procedimiento PF1, ya que los grupos de interés para decidir la adecuación de los planes de estudio tienen en cuenta la estrategia institucional. La planificación estratégica de la UV es información que afecta y se tiene en cuenta en todos los procedimientos del sistema y como es obvio es clave en la decisión de diseñar un nuevo plan de estudios, modificarlo, o en su caso, extinguirlo<br><br>El análisis de la carga de trabajo asumible por los estudiantes, se analiza dentro del procedimiento DE6, en el que a partir de la opinión de los implicados se estudia su adecuación. |
| <b>2.3. Determinar los órganos, grupos de interés (incluyendo entre otros, a estudiantes y</b>   |   | Todos los procedimientos del SAIC especifican los órganos y grupos de interés implicados en su desarrollo y para la evaluación y propuestas de mejora se incluye la opinión de los grupos de interés para la adecuada toma de decisiones sobre su adecuada implantación.                 |  |   |

| <b>empleadores), y procedimientos implicados en el desarrollo de los programas formativos, durante sus etapas de:</b>                          |   |   |                      |   |
|--|---|---|----------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Diseño</b></li> </ul>  | SG- Sistema de Garantía   | SG5 Procedimiento de diseño de un plan de estudios.   | TODAS LAS EVIDENCIAS | En el procedimiento SG5, se especifica cómo se lleva a cabo el diseño de la titulación. Dentro de la memoria de verificación uno de los aspectos que se incluye es la adecuación del plan de estudios teniendo en cuenta a todos los implicados interno y externos.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Aprobación Institucional</b></li> </ul>  | PF- Programa Formativo<br>SG- Sistema de Garantía   | PF1- Procedimiento de revisión de las competencias y el perfil de egreso del programa formativo<br>SG5 Procedimiento de diseño de un plan de estudios.  | TODAS LAS EVIDENCIAS | La aprobación institucional se incluye en todos los procedimientos del sistema, pero destacamos la toma de decisiones del procedimiento PF1 y el SG5 como la aprobación institucional de una nueva titulación, aunque también sería necesaria dicha aprobación para la modificación o extinción de un título.   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Planificación</b></li> </ul>   | OE- Organización de la Enseñanza  | TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE LA DIMENSIÓN, se destaca OE4 Procedimiento de programación docente (guías docentes)   | TODAS LAS EVIDENCIAS | Los procedimientos de Organización de la Enseñanza tienen por objetivo velar por la adecuada planificación de los estudios, destacamos el OE4, en el que se desarrollan las guías docentes que guían el aprendizaje de los estudiantes, siempre en concordancia con la memoria de verificación.<br>Para decidir la adecuación de las guías docentes, se lleva a cabo el proceso de evaluación y propuestas de mejora en el que se analiza la satisfacción de los grupos de interés implicados.  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Impartiendo de acuerdo con las memorias de verificación/ acreditadas y guías docentes</b></li> </ul> | SG- Sistema de Garantía<br>OE- Organización de la Enseñanza<br>DE- Desarrollo de la Enseñanza | SG6- Procedimiento de recomendaciones y modificaciones de los planes de estudio<br>OE4 Procedimiento de programación docente (guías docentes)<br>TODA LA DIMENSIÓN DE DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA (sobre todo DE6-DE7) | TODAS LAS EVIDENCIAS | La adecuación y el adecuado cumplimiento de las memorias de verificación se analizan en el procedimiento SG6, en el que previamente se tienen en cuenta las recomendaciones que se hayan establecido en los procesos de evaluación externa.<br>Como hemos comentado en el procedimiento OE4, se establece la sistemática y la evaluación de la adecuación de las guías docentes teniendo en cuenta a todos los implicados y sobre analizando la correlación con la memoria de verificación.<br>El desarrollo del plan de estudios, se incluye en la dimensión DE, en la que se analiza su |

|  |  |  |                             |  |
|--|--|--|-----------------------------|--|
|  |  |  |                             | <p>implantación en los procedimientos de Trabajo Fin de Estudios, las prácticas externas, movilidad, orientación académica y profesional y sobre todo en el proceso de enseñanza aprendizaje y su evaluación.</p> <p>Todos los procedimientos analizan la satisfacción de los grupos de interés y los indicadores que nos ayudan a la toma de decisiones basada en información objetivo.</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Revisión periódica del título, de sus objetivos, mecanismos de coordinación, evaluación, resultados de aprendizaje, etc.</b></li> </ul>  | <p>PF- Programa Formativo<br/>Coordinación-<br/>OE- Organización de la Enseñanza<br/>Resultados de Aprendizaje-<br/>DE- Desarrollo de la Enseñanza</p>                                   | <p>OE4 Procedimiento de programación docente (guías docentes)<br/>TODA LA DIMENSIÓN DE DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA (sobre todo DE6-DE7) y DEL PROGRMA FORMATIVO</p>   | <p>TODAS LAS EVIDENCIAS</p> | <p>La información sobre la adecuación de las competencias de la titulación y del perfil de ingreso y egreso se analiza en la dimensión PF, teniendo en cuenta la opinión de los implicados a partir de las consultas internas y externas que se han llevado a cabo.</p> <p>Dentro de este procedimiento se analizan la consecución de las competencias MECES desde el punto de vista del estudiante, egresado y de los empleadores.</p> <p>Los mecanismos de coordinación son transversales en todo el SAIC, aunque se analizan y se tiene en cuenta la opinión de los implicados en el OE4.</p> <p>Por último, la evaluación y adecuado desarrollo de los resultados de aprendizaje, se analiza fundamentalmente en los procedimientos de la dimensión de Desarrollo de la Enseñanza.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Extinción (cuando corresponda)</b></li> </ul>  | <p>SG- Sistema de Garantía</p>   | <p>SG7- Procedimiento de extinción de un título</p>  | <p>TODAS LAS EVIDENCIAS</p> | <p>Toda la información se incluye en este procedimiento</p>  |
| <p><b>2.4. Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la relativa a la evolución de sus contenidos en el entorno nacional e internacional) que le permita valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativo, su actualización o renovación.</b></p> | <p>TODOS los procedimientos incluyen la evaluación de su desarrollo, la cual se basa en el análisis de la información derivada de los indicadores y de las encuestas de satisfacción</p> | <p>RE1 Procedimiento de análisis y medición de los resultados<br/>RE2 Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés<br/>RE3 Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente<br/>PF1- Procedimiento de revisión de las competencias y el perfil</p> | <p>TODAS LAS EVIDENCIAS</p> | <p>La dimensión RE- Resultados, incluye toda la información sobre los sistemas de recogida de información (indicadores y encuestas de satisfacción).</p> <p>La evaluación y propuestas de mejora de todos los procedimientos del SAIC se nutren de la información derivada del RE1, y RE2 y RE3 para llevar a cabo el análisis de la información y la adecuada toma de decisiones.</p> <p>La relevancia y actualización de la oferta formativa, es analizada en el procedimiento PF1, teniendo en cuenta los informes de inserción laboral de los títulos.</p>   |

de egreso del programa  
formativo

**2.5. Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos, tanto interna como externa.**

TODOS LOS PROCEDIMIENTOS establecen mecanismos para evaluar y establecer mejoras en el desarrollo de las titulaciones, en las plantillas de evaluación que se incluyen en los procedimientos, se especifican los aspectos que se analizan y los indicadores en los que se basa el estudio.  
Dependiendo del procedimiento, la evaluación se lleva a cabo anual o bienalmente (solo en algunos casos, muy puntuales, se desarrolla cada tres años)

**2.6. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre el diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de las enseñanzas impartidas por el Centro.**

TODOS LOS PROCEDIMIENTOS. Al igual que la evaluación y propuestas de mejora, todos los procedimientos concluyen con la información y rendición de cuentas (Evidencia denominada PRC)  
En la secuencia de actividades de cada uno de los procedimientos se especifica quién es el responsable de su desarrollo (Comité de Calidad del Centro) y su temporalización.

**CRITERIO 3- Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**

| DIRECTRIZ AUDIT  | SAIC UNIVERSITAT DE VALÈNCIA            |   |           |             |
|--|---|---|-----------|-------------|
|  | DIMENSIÓN                               | PROCEDIMIENTO   | EVIDENCIA | OBSERVACIÓN |
| <p><b>3.1. Disponer de un sistema que le permita recoger, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes del Centro, de acuerdo a su diversidad, y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora periódicas en materia de:</b></p> |   |   |           |             |
| <p><b>1. Captación, acceso, admisión y matriculación de los estudiantes</b></p>  | <p>OE- Organización de la Enseñanza</p> | <p>OE1 Procedimiento de captación de los estudiantes<br/>OE2 Procedimiento de selección, admisión, matriculación de los estudiantes y reconocimiento y transferencia de créditos.</p> |           |             |
| <p><b>2. Reconocimiento de las calificaciones, créditos y/o cualificación profesional obtenidos.</b></p>   | <p>OE- Organización de la Enseñanza</p> | <p>OE2 Procedimiento de selección, admisión, matriculación de los estudiantes y reconocimiento y transferencia de créditos.</p>   |           |             |
| <p><b>3. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, fomentando su autonomía y el respeto entre éstos y con sus profesores.</b></p>   | <p>DE- Desarrollo de la Enseñanza</p>   | <p>DE1 Procedimiento de orientación académica y profesional al estudiante</p>   |           |             |
| <p><b>4. Planificación y coordinación docente</b></p>  | <p>OE- Organización de la Enseñanza</p> | <p>OE3 Procedimiento de programación académica<br/>OE4 Procedimiento de programación docente (guías docentes)</p>   |           |             |
| <p><b>5. Desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, mediante el uso de diferentes modalidades de impartición y métodos flexibles de enseñanza y aprendizaje.</b></p>   | <p>DE- Desarrollo de la Enseñanza</p>   | <p>OE3 Procedimiento de programación académica<br/>DE6 Procedimiento de desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje</p>   |           |             |
| <p><b>6. Evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas, conforme a procesos y criterios públicos, difundidos</b></p>  | <p>DE-Desarrollo de la Enseñanza</p>    | <p>DE7 Procedimiento de evaluación de la enseñanza-aprendizaje</p>  |           |             |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>y conocidos con antelación, y aplicados de forma justa y equitativa.</b></p>  |  |
| <p><b>7. Realización de prácticas externas y movilidad de estudiantes, ajustadas al propósito expresado en el convenio.</b></p>   | <p>DE- Desarrollo de la Enseñanza      DE2 –Procedimiento de movilidad de los estudiantes recibidos<br/> DE3 –Procedimiento de movilidad de los estudiantes enviados<br/> DE4 –Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas curriculares</p>  |
| <p><b>8. Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.</b></p>  | <p>SG- Garantía de Calidad      SG4 –Procedimiento de gestión y revisión de las incidencias</p>  |
| <p><b>9. Orientación profesional, incluyendo información sobre becas y otras ayudas.</b></p>  | <p>DE- Desarrollo de la Enseñanza      DE1 –Procedimiento de orientación académica y profesional al estudiante</p>   |
| <p><b>3.2. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes (citados en el punto 3.1).</b></p>  | <p>Dentro de los diferentes procedimientos que hemos señalado en el 3.1, se incluye una acción que es EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA, en la que se especifica la temporalización, responsables de su desarrollo y una descripción de cómo se va a llevar a cabo.<br/> Se han incluido en las evidencias de los procedimientos cómo se ha de desarrollar el informe de evaluación y propuestas de mejora, pudiendo existir dos versiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- VERSIÓN COMPLETA- cuando el informe de evaluación se incluye en un proceso de evaluación externa (acreditación, seguimiento, sellos internacionales, etc.)</li> <li>- VERSIÓN ABREVIADA- en la cual se enfatiza más en el análisis de los indicadores y de las encuestas de satisfacción y sobre todo se analizan las acciones de mejora y el plan de su desarrollo.</li> </ul> <p>En los informes se incluye toda la información sobre los aspectos que se tienen que analizar y los indicadores y resultados de las encuestas que apoyan la toma de decisiones.</p> |
| <p><b>3.3. Identificar de qué forma los grupos de interés, y el alumnado en particular, participan en el diseño, desarrollo y mejora de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 3.1).</b></p>  | <p>En el Manual de Calidad, se especifica de cada dimensión cómo participan los grupos de interés y cómo se les rinde cuentas, en esta dimensión se hace referencia a los capítulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capítulo 5- Organización de la Enseñanza</li> <li>- Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza</li> <li>- Capítulo 10- Sistema de Garantía de Calidad</li> </ul> <p>Además en cada procedimiento se especifican los responsables de su desarrollo, los órganos o comisiones que participan y como hemos comentado, en el informe de evaluación se incluyen los resultados de las encuestas de satisfacción</p>   |
| <p><b>3.4. Establecer mecanismos que regulen y difundan la normativa que afecta a los estudiantes, en cuanto a sus derechos y obligaciones: reglamentos (evaluación, petición de certificaciones, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, sanciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios, beneficios que ofrece la Universidad, etc.</b></p> | <p>En cada uno de los procedimientos que se han incluido en el SAIC hay un apartado que hace referencia a DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.<br/> Las normativas, reglamentos y normas de uso que tienen relación con cada uno de los procedimientos se especifican en el desarrollo del procedimiento y se especifica dónde está disponible en la página web de la UNIVERSIDAD, CENTRO y/o titulación, por ello se han incluido enlaces en la secuencia de actividades o en los documentos de las normativas que son específicas del procedimiento.<br/> Por otro lado, siguiendo el procedimiento de SG3 de información pública, los centros analizan anualmente la información pública teniendo en cuenta los grupos de interés y si se existen cambios o actualizaciones de la documentación se realizan siguiendo la sistemática de este procedimiento.</p>   |

**3.5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes (citados en el punto 3.1).**

TODOS LOS PROCEDIMIENTOS. Al igual que la evaluación y propuestas de mejora, todos los procedimientos concluyen con la información y rendición de cuentas (Evidencia denominada PRC).  
En la secuencia de actividades de cada uno de los procedimientos se especifica quién es el responsable de su desarrollo (Comité de Calidad del Centro) y su temporalización.

| CRITERIO 4- Cómo la Universidad y/o Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.  |                              |  |           |             |
|---|------------------------------|--|-----------|-------------|
| DIRECTRIZ AUDIT   | SAIC UNIVERSITAT DE VALÈNCIA |  |           |             |
|   | DIMENSIÓN                    | PROCEDIMIENTO  | EVIDENCIA | OBSERVACIÓN |
| <b>4.1. Disponer de una sistemática que le permita definir, revisar y mejorar de forma continua la política y actuaciones institucionales relacionadas con su personal académico y de apoyo a la docencia.</b>  | RH- RECURSOS HUMANOS         | RH1 -Procedimiento de definición de la política del PDI<br>RH5 -Procedimiento de definición de la política del PAS   |           |             |
| <b>4.2. Identificar el modo en que los grupos de interés, en especial profesorado y personal de apoyo a la docencia, participan en la definición de la política del personal y en su desarrollo.</b>  | RH- RECURSOS HUMANOS         | Los grupos de interés que participan en la definición de la política de personal, sus cauces de participación y la rendición de cuentas se han especificado en el Capítulo 6 del Manual de Calidad de los Centros.<br>En los procedimientos se especifican los implicados y cómo se garantiza para participación e implicación de los grupos de interés.<br>Procedimientos:<br>RH1 -Procedimiento de definición de la política del PDI<br>RH5 -Procedimiento de definición de la política del PAS  |           |             |
| <b>4.3. Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre las necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con la política de personal de la institución y de la normativa oficial.</b> | RH- RECURSOS HUMANOS         | El procedimiento que analiza las necesidades del personal académico (perfil del profesorado, su adecuación al puesto y l competencias requeridas en su selección, etc.) es el de:<br>RH2 -Procedimiento de captación de y selección del PDI<br>Dentro de este procedimiento, en el Informe de evaluación y propuestas se incluyen las fuentes de información y los aspectos que se valoran para analizar la adecuación del personal docente e investigador del título.<br>Los resultados de este informe se tienen en cuenta para realizar el estudio de necesidades de las titulaciones, siempre teniendo en cuenta la normativa vigente, a la cual se hace referencia en la documentación del procedimiento. |           |             |
| <b>4.4. Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con objeto de mejorar los procesos de acceso, formación, evaluación del desempeño,</b>                                  | RH- RECURSOS HUMANOS         | Procedimientos:<br>RH2 -Procedimiento de captación de y selección del PDI<br>RH3 -Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI<br>RH4 -Procedimiento de Formación del PDI<br>Dentro de los procedimientos se incluye la relación de actividades que se llevan a cabo en cada uno de los procedimientos, especificando el responsable y la temporalización.  |           |             |

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| <p><b>promoción y reconocimiento, así como el rendimiento y la satisfacción de aquellos.</b></p>  |                             | <p>Se han incluido en los informes de evaluación y propuestas de mejora (EVIDENCIAS), los aspectos que se incluyen para su análisis y las fuentes de información para su desarrollo.</p>  |
| <p><b>4.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar procesos justos y transparentes de toma de decisiones relacionados con los aspectos descritos en el punto 4.4.</b></p>  | <p>RH- RECURSOS HUMANOS</p> | <p>Procedimientos:<br/> RH2 –Procedimiento de captación de y selección del PDI<br/> RH3 -Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI<br/> RH4 -Procedimiento de Formación del PDI<br/> En los procedimientos se especifica la normativa vigente y cómo se llevan a cabo los procesos de toma de decisiones, los cuales siempre son transparentes y accesibles a todos los interesados y garantizan procesos justos tanto en la selección como en la promoción y evaluación de los candidatos.<br/> En los procedimientos se incluyen los órganos que velan por la transparencia y justicia de todos los procesos de selección, promoción y evaluación (Mesa Negociadora, Comisión de Garantías, comisión de profesorado, Consejo de Gobierno)</p> |
| <p><b>4.6. Contar con mecanismos que permitan a su personal académico y de apoyo a la docencia, reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías.</b></p> | <p>RH- RECURSOS HUMANOS</p> | <p>RH4 -Procedimiento de Formación del PDI<br/> Dentro del procedimiento de formación se incluyen proyectos de innovación, cuyo objetivo es reforzar el vínculo entre la docencia y la investigación.<br/> En este procedimiento, se especifica cómo se lleva a cabo la formación de profesorado, cómo se solicita su participación y la tipología de cursos existentes destacando los relacionados con nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje, sistemas de evaluación, nuevas tecnologías para la formación, etc.</p>   |
| <p><b>4.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de la aplicación de su política de personal docente e investigador.</b></p>  | <p>RH- RECURSOS HUMANOS</p> | <p>TODOS LOS PROCEDIMIENTOS. Al igual que la evaluación y propuestas de mejora, todos los procedimientos concluyen con la información y rendición de cuentas (Evidencia denominada PRC).<br/> En la secuencia de actividades de cada uno de los procedimientos se especifica quién es el responsable de su desarrollo (Comité de Calidad del Centro) y su temporalización.</p>  |

**CRITERIO 5- Cómo la Universidad y/o Centro gestiona y mejora sus recursos y servicios**

| SAIC UNIVERSITAT DE VALÈNCIA   |                           |  |   |             |
|--|---------------------------|--|---|-------------|
| DIRECTRIZ AUDIT  | DIMENSIÓN                 | PROCEDIMIENTO  | EVIDENCIA   | OBSERVACIÓN |
| <b>5.1. Disponer de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones institucionales relacionadas con el personal de administración y servicios, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias.</b> | RM-Recursos<br>Materiales | Los aspectos que se especifican en esta directriz se especifican y se analizan en estos procedimientos:  | RH5 -Procedimiento de definición de la política del PAS<br>RH6 -Procedimiento de captación y selección del PAS<br>RH7 -Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PAS<br>RH8 -Procedimiento de formación del PAS |             |
| <b>5.2. Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.</b>  | RM-Recursos<br>Materiales | Los procedimientos destinados a esta finalidad son:<br>RM1 –Procedimiento de gestión de los recursos materiales<br>RM2 –Procedimiento de gestión de los Servicios<br>En estos procedimientos se especifican los responsables de su desarrollo y cómo llevan a cabo la gestión de los recursos materiales y servicios.<br>En el Manual de Calidad, en concreto en el Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios se incluyen los grupos de interés, los cauces de participación y cómo se lleva a cabo la rendición de cuentas.<br>Por otro lado, en los Informes de Evaluación y Propuestas de Mejora, se incluye la información de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés, siendo información de utilidad para la adecuada toma de decisiones.  |   |             |
| <b>5.3. Disponer de mecanismos que le permitan obtener, valorar y utilizar información para la dotación de:</b>  |                           |  |   |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recursos materiales e inmateriales (atendiendo, entre otros, a los aspectos relacionados con discapacidad, seguridad y prevención de riesgos, y gestión medioambiental).</b></li> </ul>                            | RM-Recursos<br>Materiales | RM1 –Procedimiento de gestión de los recursos materiales<br>En este procedimiento se incluye cómo se lleva a cabo la gestión de los recursos materiales, siempre velando por la atención a la diversidad y la seguridad y gestión de riesgos laborales.<br><br>Desde la Universidad se desarrollan políticas de gestión medioambiental y de prevención de riesgos laborales que se desarrollan en los centros y servicios. Si el centro detecta necesidades se pone en contacto con el Servicio de Prevención y Medio Ambiente de la UV, siguiendo el procedimiento RM2, sobre los Servicios y Necesidades de la Universidad que no dependen del Centro.<br><br>En el caso de la atención a los discapacitados se sigue el mismo procedimiento solicitándolo en este caso al Servicio UV Discapacidad, el cual atiende a las necesidades que puedan existir fomentando siempre la integración de las personas. |   |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicios de apoyo y orientación (tutoría, prácticas de laboratorio, administración y secretaría, etc.).</b></li> </ul>  | RM-Recursos<br>Materiales | En el RM2 –Procedimiento de gestión de los Servicios se incluye la información sobre la gestión de los servicios vinculados a los centros de la universidad, teniendo en cuenta los que dependen del centro y los que son ámbito de competencia general.   |   |             |

|   |                           |  |
|---|---------------------------|--|
|   |                           | Por otro lado, en el DE1- Procedimiento de Orientación Académica y Profesional, se incluyen los servicios de apoyo y orientación que tienen disponibles los estudiantes de la UV.  |
| <b>Para todos los casos, dicha dotación estará adaptada a la modalidad de enseñanza impartida (presencial, semipresencial, on-line) y a la diversidad del alumnado.</b>   | RM-Recursos<br>Materiales | La modalidad de impartición se tiene en cuenta a la hora de especificar los recursos materiales de los centros, en el caso de la modalidad de enseñanza semipresencial o on-line, se dispone de herramientas informáticas para su desarrollo, en el caso de la UV se utiliza el AULA VIRTUAL.<br>En el estudio de las necesidades de recursos por parte del centro, se tiene en cuenta este aspecto sobre la dotación de recursos adaptados a la modalidad de enseñanza. |
| <b>5.4. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios</b>  | RM-Recursos<br>Materiales | RM1 –Procedimiento de gestión de los recursos materiales<br>RM2 –Procedimiento de gestión de los Servicios<br>En ambos procedimientos se ha incluido cómo se analizan las necesidades y se toman decisiones, sobre todo basadas en los informes de evaluación y propuestas de mejora, en los cuales se incluyen los indicadores y los resultados de las encuestas de satisfacción.   |
| <b>5.5. Contar con mecanismos que garanticen la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos y servicios ofrecidos por la Universidad y/o el Centro, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios.</b> | RM-Recursos<br>Materiales | RM1 –Procedimiento de gestión de los recursos materiales<br>RM2 –Procedimiento de gestión de los Servicios<br>En estos procedimientos se especifican toda la sistemática a seguir en la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos materiales y servicios.  |
| <b>5.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios, respecto a los recursos y servicios de apoyo puestos a su disposición.</b>                                      | RM-Recursos<br>Materiales | ODOS LOS PROCEDIMIENTOS. Al igual que la evaluación y propuestas de mejora, todos los procedimientos concluyen con la información y rendición de cuentas (Evidencia denominada PRC). En la secuencia de actividades de cada uno de los procedimientos se especifica quién es el responsable de su desarrollo (Comité de Calidad del Centro) y su temporalización.  |

**CRITERIO 6 Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta la información de los resultados que obtienen los procesos del SAIC**

| DIRECTRIZ AUDIT  | SAIC UNIVERSITAT DE VALÈNCIA |  |   |             |
|--|------------------------------|--|---|-------------|
|  | DIMENSIÓN                    | PROCEDIMIENTO  | EVIDENCIA   | OBSERVACIÓN |
| <b>6.1. Determinar los mecanismos que evalúen que los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados del SAIC se desarrollen de manera objetiva, transparente y equitativa.</b>  | RE- Resultados               | RE1 Procedimiento de análisis y medición de los resultados<br>RE2 Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés<br>RE3 Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente | Como hemos comentado a lo largo de esta comparativa, todos los procedimientos del SAIC desarrollan la toma de decisiones basándose en información objetiva, transparente y equitativa, derivada de los indicadores y de las encuestas de satisfacción que se incluyen en los procedimientos de la Dimensión de Resultados.  |             |
| <b>6.2. Identificar de qué forma los grupos de interés participan en la medición, análisis y mejora de los resultados.</b>   | RE- Resultados               | RE1 Procedimiento de análisis y medición de los resultados<br>RE2 Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés<br>RE3 Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente | En el Manual de Calidad y en concreto en el Capítulo 9, se especifican los grupos de interés, los cauces de participación y cómo se les rinde cuentas.<br>En los procedimientos citados se especifican los órganos y comisiones que se encargan de desarrollar tareas dentro de estos procedimientos, en los cuales se encuentra una representación de todos los grupos de interés de la comunidad educativa.   |             |
| <b>6.3. Contar con sistemas de recogida de información, cuantitativa y cualitativa, que aseguren la validez de los datos obtenidos en los diferentes procesos del sistema de aseguramiento interno de calidad, por ejemplo, resultados de aprendizaje alcanzados, satisfacción de los distintos grupos de interés y estudios de inserción laboral/empleabilidad.</b> | RE- Resultados               | RE1 Procedimiento de análisis y medición de los resultados<br>RE2 Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés<br>RE3 Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente | Los sistemas de recogida de información y cómo se asegura la validez y su adecuación dentro del SAIC se incluye en los procedimientos de esta dimensión.<br>Como hemos comentado, la información derivada de estos procedimientos es analizada por los grupos de interés en los informes de evaluación y propuestas de mejora para la toma de decisiones basada en información objetiva.<br>Los resultados se derivan a los diferentes procedimientos para su análisis. |             |
| <b>6.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora, tanto de la pertinencia e idoneidad de los indicadores del SAIC, como de los sistemas de análisis utilizados.</b>   | RE- Resultados               | RE1 Procedimiento de análisis y medición de los resultados<br>RE2 Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés<br>RE3 Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente | Los procesos de control, revisión periódica y mejora se incluyen en los procedimientos, indicando los responsables de su desarrollo y su temporalización.<br>Dentro de los procedimientos se ha incluido un apartado denominado SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA, que tiene como objetivo revisar la adecuación del procedimiento y de las evidencias que se incluyen.  |             |
| <b>6.5. Diseñar las estrategias de análisis para introducir mejoras en los procesos incluidos</b>  | RE- Resultados               | RE1 Procedimiento de análisis y medición de los resultados<br>RE2 Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés<br>RE3 Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente |   |             |

**dentro del alcance del SAIC, relacionados con el grado de consecución de los resultados obtenidos.**

Los resultados se recogen en esta dimensión, pero se derivan como información de entrada a los diferentes procedimientos del SAIC, los cuales se incluyen en los informes de evaluación y propuestas de mejora para su análisis y toma de decisiones.  
Es importante destacar, que en los diferentes procedimientos se incluye un apartado de INDICADORES, en el que se especifican los datos y encuestas que se van a incluir para su análisis y toma de decisiones.

**6.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados obtenidos (presentación de memorias de actividades, informes de resultados, etc.)**

TODOS LOS PROCEDIMIENTOS. Al igual que la evaluación y propuestas de mejora, todos los procedimientos concluyen con la información y rendición de cuentas (Evidencia denominada PRC).  
En la secuencia de actividades de cada uno de los procedimientos se especifica quién es el responsable de su desarrollo (Comité de Calidad del Centro) y su temporalización.

**CRITERIO 7- Cómo la Universidad publica la información sobre los títulos y otras actividades realizadas.**

| DIRECTRIZ AUDIT   | SAIC UNIVERSITAT DE VALÈNCIA |   |  |             |
|---|------------------------------|---|--|-------------|
|   | DIMENSIÓN                    | PROCEDIMIENTO                             | EVIDENCIA  | OBSERVACIÓN |
| <b>7.1. Disponer de sistemáticas de actuación que le permitan obtener la información sobre el desarrollo y resultados de los títulos impartidos y otras acciones relacionadas.</b>  | SG- Sistema de Garantía      | SG3- Procedimiento de Información Pública | En este procedimiento se especifica la sistemática de actuación que realizan los centros para publicar la información relacionada con los títulos impartidos y sus resultados (indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción)<br>Los indicadores y las encuestas junto con los informes de evaluación derivados de la implantación del SAIC están disponibles en la página web del título en el apartado de calidad. |             |
| <b>7.2. Determinar los mecanismos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos ofertados por el Centro.</b>   | SG- Sistema de Garantía      | SG3- Procedimiento de Información Pública | Los responsables y los mecanismos que se desarrollan para la publicación de la información se incluyen en este procedimiento, especificando su temporalización y las evidencias que se desarrollan.  |             |
| <b>7.3. Determinar el procedimiento establecido para informar de forma comprensible a los grupos de interés, incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro, acerca de, al menos:</b><br><b>▽ Oferta formativa</b><br><b>▽ Objetivos de los títulos, plan de estudios y guías docentes</b><br><b>▽ Resultados de aprendizaje obtenidos por los egresados</b><br><b>▽ Políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación de los estudiantes</b><br><b>▽ Metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas)</b><br><b>▽ Movilidad</b> | SG- Sistema de Garantía      | SG3- Procedimiento de Información Pública | Toda la información que se incluye en esta directriz se incluye en el procedimiento de información pública, de esta forma los centros revisan su actualización y su adecuada publicación teniendo en cuenta a los diferentes grupos de interés.  |             |

- ▽ Reclamaciones, quejas/alegaciones y sugerencias
- ▽ Posibilidades en relación a la continuidad de los estudios y/o a las diversas oportunidades de empleo y ámbitos de desempeño profesional
- ▽ Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia
- ▽ Servicios y recursos ofrecidos por la Universidad/Centro
- ▽ Resultados de la enseñanza, tanto previsto, como realmente obtenidos (tasas de rendimiento académico/aprendizaje, inserción laboral, y satisfacción de los distintos grupos de interés)
- ▽ Resultados de las evaluaciones externas realizadas al título (VMSA)

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>7.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.</b></p>  | <p>SG- Sistema de Garantía</p>   | <p>SG3- Procedimiento de Información Pública<br/>         El procedimiento concluye con el informe de evaluación y propuestas de mejora en el que se revisa la información y se especifican, si se estima pertinente, acciones de mejora.<br/>         .El centro cada anualidad realiza una relación de los aspectos que se tienen que publicar, actualizando y mejorando la información cuando se estime pertinente.</p> |
| <p><b>7.5. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) empleado para rendir cuentas sobre los resultados de la publicación y difusión de información sobre los títulos, así como de otras actividades relacionadas, desarrolladas por el Centro.</b></p> | <p>TODOS LOS PROCEDIMIENTOS. Al igual que la evaluación y propuestas de mejora, todos los procedimientos concluyen con la información y rendición de cuentas (Evidencia denominada PRC).<br/>         En la secuencia de actividades de cada uno de los procedimientos se especifica quién es el responsable de su desarrollo (Comité de Calidad del Centro) y su temporalización.</p> |  |

**CRITERIO 8- Cómo el Centro garantiza el mantenimiento y actualización del SAIC**

| DIRECTRIZ AUDIT  | SAIC UNIVERSITAT DE VALÈNCIA   |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
|  | DIMENSIÓN  | PROCEDIMIENTO   | EVIDENCIA   | OBSERVACIÓN  |
| <b>8.1. Definir el órgano responsable (estructura, funciones y toma de decisiones) y el procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC y de la documentación que le da soporte.</b>   | MANUAL DE CALIDAD- En el Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.  | El órgano responsable en el centro para velar por la adecuación del SAIC es el Comité de Calidad del Centro.  | En cada uno de los procedimientos se incluye un apartado sobre SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA en el que se especifica cómo se llevará a cabo la revisión de los diferentes procedimientos y de las evidencias que se derivan del mismo. | Para la gestión de los documentos del SAIC se ha llevado a cabo el Procedimiento SG8.<br>Por último se ha incluido un procedimiento en el que se especifica el desarrollo de las AUDITORIAS INTERNAS que analizan la adecuación del desarrollo del SAIC. |
| <b>8.2. Indicar los grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, implantación, y mantenimiento del SAIC.</b>   | En cada uno de los procedimientos y en concreto en el apartado REVISIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA se incluyen los grupos de interés que participan en la revisión y actualización de los procedimientos. | Por otro lado, en MANUAL DE CALIDAD- En el Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, se especifican órganos encargados de su implantación y desarrollo.  |   |  |
| <b>8.3. Disponer de un sistema que permita el acceso a la documentación del SAIC a los implicados, asegurando que ésta describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el Centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.</b> | SG8- Procedimiento de gestión de los documentos del SAIC.  | En este procedimiento se explica cómo se desarrolla el acceso y gestión de la documentación del SAIC, resaltado el desarrollo de una herramienta informática que vela por la actualización de los documentos y las evidencias y recoge la información sobre la implantación del SAIC, avisando a los responsables de su desarrollo. | Es importante destacar, que el SAIC incluye modelo a modo de ejemplo de todas las evidencias que se incluyen en sistema para que les sirva de ayuda a los responsables de su ejecución.   | Los documentos derivados del SAIC se publican en la página web del Centro/titulación para que sean accesibles a todos los grupos de interés.   |
| <b>8.4. Definir una sistemática para lograr un conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los diferentes grupos de interés, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso.</b>   | En el procedimiento SG8, se especifica el funcionamiento de la herramienta informática, la cual avisa a los responsables del desarrollo de acciones para que las lleven a cabo.                      | Dicha plataforma les indica el periodo que tienen para realizar la actividad y les aporta la documentación y las instrucciones necesarias para su desarrollo.   | La Unidad de Calidad les ofrece el soporte técnica para la realización de los documentos y vela por la adecuada implantación del SAIC.  |  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>Como se comenta en el Capítulo 2 del Manual, cada centro tiene asignado un técnico que forma parte del Comité de Calidad del Centro y apoya a los responsables en todas las tareas y dudas para el adecuada mantenimiento del sistema.</p>   |
| <p><b>8.5. Establecer un procedimiento para asegurar que los registros generados durante la implementación del SAIC se conservan en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario.</b></p> | <p>SG8- Procedimiento de gestión de la documentación del SAIC</p>   |
| <p><b>8.6. Determinar el procedimiento establecido para desarrollar auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en el Centro.</b></p>  | <p>SG2- Procedimiento de auditoria interna de calidad</p>   |
| <p><b>8.7. Evaluar periódicamente por un organismo externo el SAIC del Centro, de modo que su reconocimiento contribuya a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan en aquel.</b></p>                  | <p>El procedimiento de auditoria interna incluye, que cuando el vicerrector con competencias en calidad lo estime oportuno, puede solicitar a un organismo externo su realización (SG2- Procedimiento de auditoria interna de calidad).</p> <p>La certificación de la Implantación del SAIC por la ANECA contribuye al reconocimiento externo del SAIC, incrementando la confianza de los grupos de interés.</p> <p>Además, en los procesos de acreditación de las titulaciones se evalúa el Sistema de Aseguramiento de Interno de Calidad en el Criterio 3. La anualidad que se desarrolla dicho proceso, se lleva a cabo la versión completa de los informes de evaluación y propuestas de mejora, tal y como se indica en los procedimientos.</p> |