



9. Sistema de Garantía de la Calidad

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) que la Universitat de València está implantando y tiene como principal objetivo la mejora de las titulaciones, facilitando la máxima eficacia y eficiencia de los recursos existentes en los centros de nuestra universidad.

PROGRAMA AUDIT

Desde el año 2017, la Universitat de Valencia mediante un grupo de trabajo coordinado por la Unidad de Calidad, llevó a cabo un estudio y revisión del Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC) que estaba vigente desde el curso 2008.

Dicho proceso tuvo dos objetivos básicos la simplificación de los procedimientos y el estudio de su temporalización, adecuándolos a las nuevas directrices y criterios del PROGRAMA AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

En el nuevo SAIC de la UV se han incluido los cambios y las sugerencias recogidas durante los diez años de implantación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) en los centros de nuestra universidad.

En noviembre del 2019 fue enviado el nuevo sistema de aseguramiento de la calidad a la ANECA, obteniendo en enero del 2020 un informe POSITIVO sin condiciones para todos los centros de la universidad.

Actualmente, se está implantando el SAIC en todos los centros de la Universidad, destacando las siguientes acciones:

- Reuniones informativas a todos los centros de la universidad, en el que se analizaron las casuísticas específicas del centro y sus titulaciones.
- Se están actualizando los manuales de calidad de los centros para adaptarlos al nuevo SAIC
- Se ha diseñado una nueva herramienta informática basada en las características del anterior (enviando avisos a los responsables, clarificando mediante ejemplos las evidencias o documentos que se tienen que generar, se desarrolla un flujo claro de las tareas y mediante la supervisión se tiene toda la información de los centros y de las titulaciones).

DISEÑO AUDIT

La UV establece la garantía de calidad como la sistematización y temporalización continua y estructurada de la calidad de las titulaciones y los centros, siempre orientada hacia la mejora.

El SAIC asegura el equilibrio entre las acciones promovidas por la institución universitaria y los procedimientos de garantía externa de calidad gestionados por el Ministerio y las Comunidades Autónomas.

Con el SAIC establecido en los centros de la UV y, más concretamente, con la herramienta informática, se responde a los requisitos e informes anuales que se solicitan desde las agencias externas de calidad.

Desde el año 2008 se está implantando en la UV el Sistema de Gestión de la Calidad de las titulaciones y los centros, siendo nuestra universidad una de las primeras que obtuvo la certificación del diseño de su sistema, con el apoyo de la herramienta informática que gestiona dicho proceso.



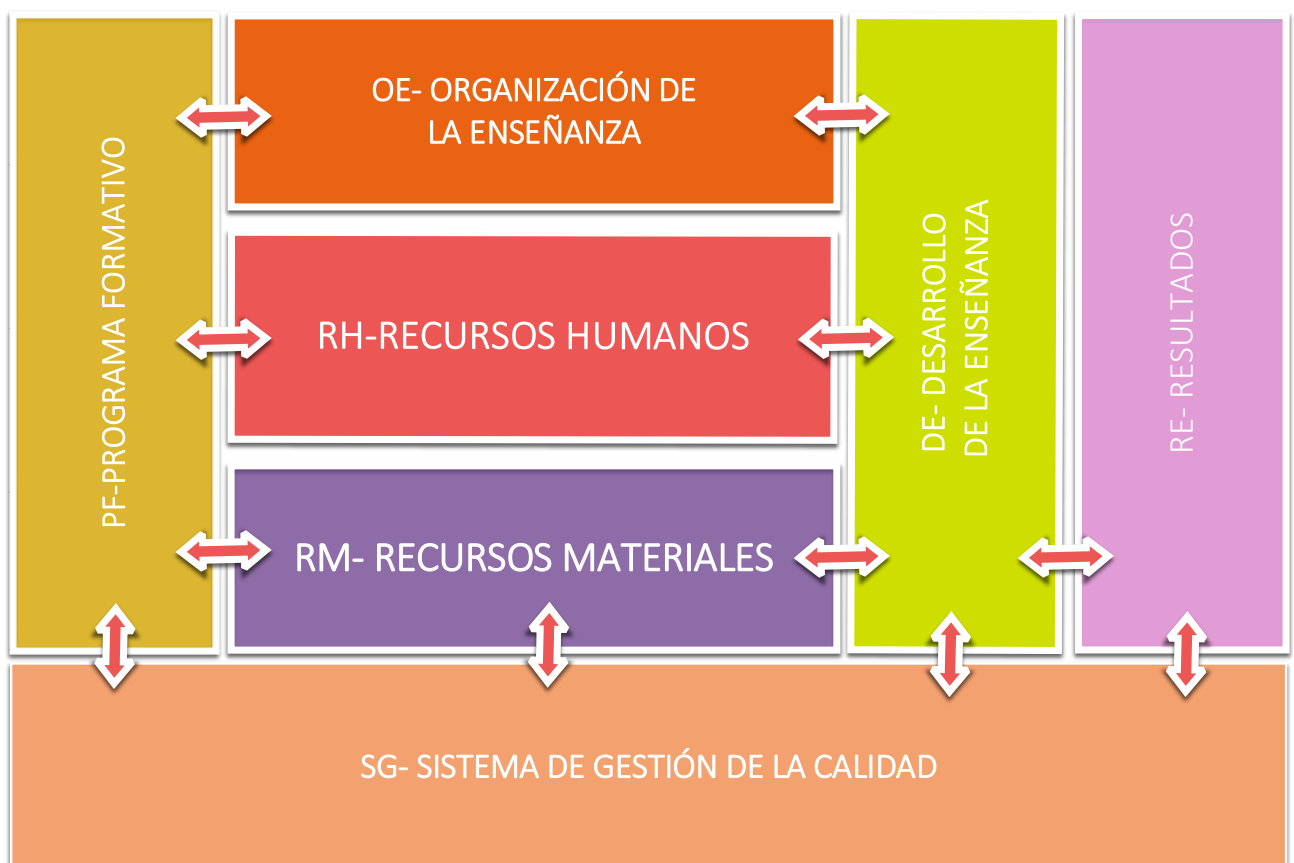
Como hemos comentado, el objetivo de la herramienta es facilitar la gestión de los centros y de las titulaciones cumplimentando todos los aspectos derivados del programa VERIFICA, del Seguimiento de las titulaciones y de la Acreditación de las titulaciones.

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 la calidad de las enseñanzas.

En la página Web ([Unidad de Calidad \(uv.es\)](http://Unidad de Calidad (uv.es))) se incluye el modelo genérico del SAIC de la Universitat de València. Todas las referencias que se realizan en este documento desarrollado para el programa VERIFICA.

DIMENSIONES Y PROCEDIMIENTOS

La Universitat de València, mantiene la estructura de organización del SAIC que se ha desarrollado desde el 2008, ya que se 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:





Vamos a realizar una breve explicación de cada una de las dimensiones del SAIC de la Universitat de València:

PF- PROGRAMA FORMATIVO

Esta dimensión permite garantizar la calidad y la adecuada revisión de los aspectos básicos y transversales de la 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.

Los procesos de esta dimensión son:

PROGRAMA
FORAMATIVO

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
DE LA
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:



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

RECURSOS
HUMANOS

RH1 Procedimiento de definición y revisión de la política del PDI
RH2 Procedimiento de captación y selección del PDI
RH3 Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI
RH4 Procedimiento de formación del PDI
RH5 Procedimiento de definición y revisión 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

RM- RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

El objeto de esta dimensión es sistematizar los mecanismos que dispone el Centro para gestionar de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, 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 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 alumnos, partiendo de una información adecuada para definir sus necesidades, 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 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 del proceso de enseñanza-aprendizaje DE7 Procedimiento de evaluación de la enseñanza-aprendizaje
----------------------------------	--

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.



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

Los procedimientos son:

RESULTADOS

RE1 Procedimiento de análisis y medición de los resultados
RE2 Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés
RE3 Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente

SG- SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD

El objeto de esta dimensión es garantizar que se implementan los procedimientos de garantía de calidad de los centros y titulaciones.

El procedimiento más importante del sistema de garantía 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:

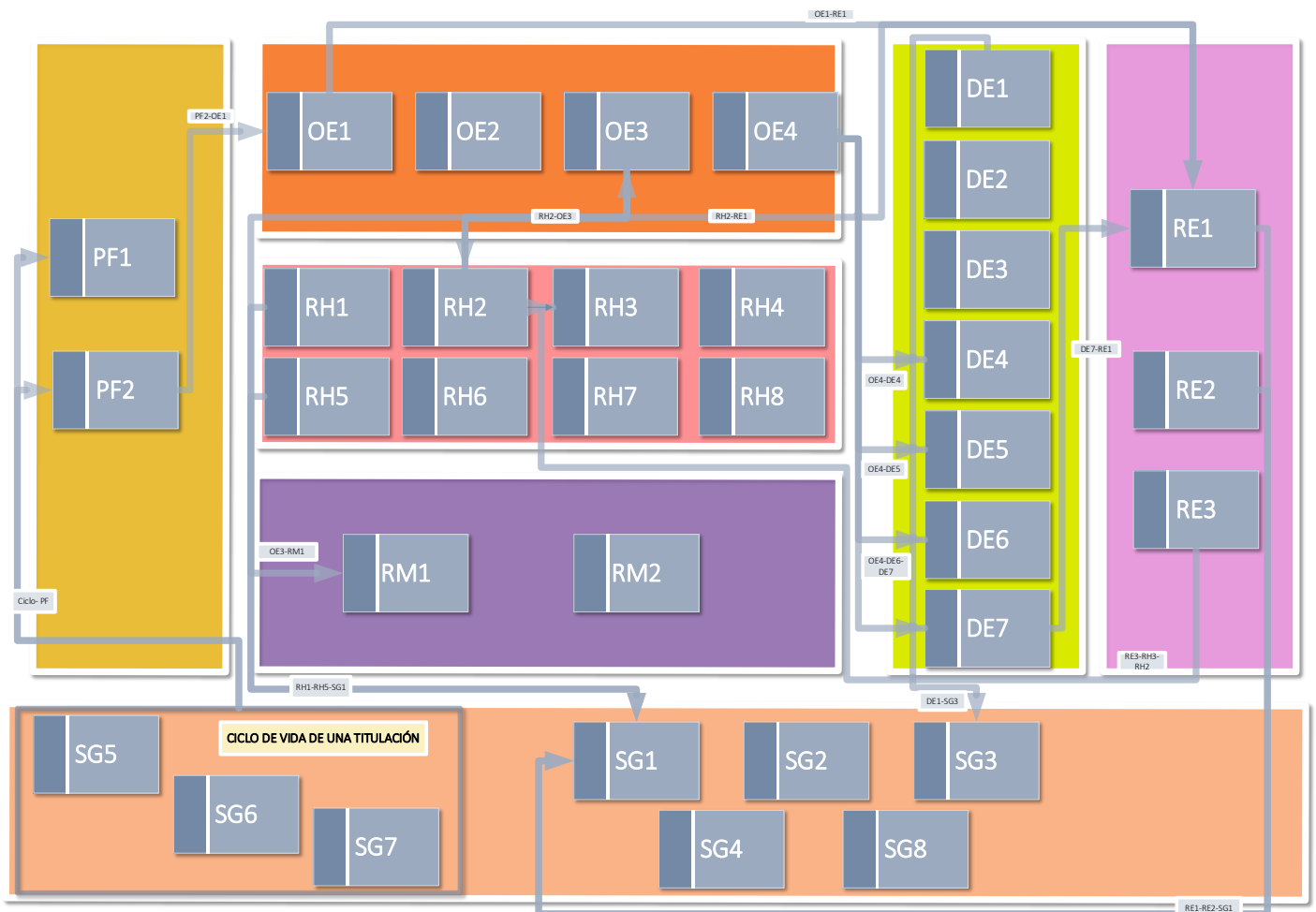
SISTEMA
GARANTÍA
CALIDAD DE

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



Es importante destacar que todos los procedimientos del SAIC concluyen con un informe de evaluación que analiza 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.



El Sistema de Garantía de Calidad está compuesto por los siguientes documentos:

- *Manual de Calidad*, que cuenta con los siguientes capítulos:
 - Presentación
 - Capítulo 1- El Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la Universitat de València



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

- Capítulo 2- Presentación del Centro
- Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía 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

El manual de calidad del centro (*Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una institución*) está disponible en la web propia del centro y en la Unidad de calidad ([Manuales de Calidad \(uv.es\)](http://Manuales de Calidad (uv.es)))

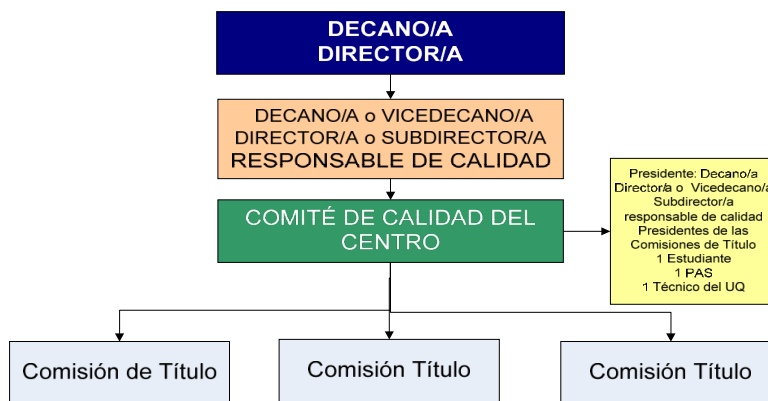
- *Manual de Procesos*, que consta de 34 procedimientos (descritos anteriormente) distribuidos en las siete dimensiones del sistema de calidad.



9.1 Responsables del Sistema de Garantía de Calidad del Plan de Estudios

9.1.1 Órganos o unidades responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios.

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, precisan dotarse de estructuras organizativas dotadas de aquellas competencias que les permitan asumir dichas tareas. El organigrama que se propone para esta finalidad es el siguiente:



Cada titulación cuenta con su respectiva Comisión de Título (Comisión Académica de Título en los Grados y Comisión de Coordinación Académica en los Másteres).

FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS RESPONSABLES DE CALIDAD

Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección (ED) del Centro, y en particular su Decano o Decana o Director o Directora 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 una persona 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



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

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.

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 o directora:

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

Responsable de Calidad del Centro

Para ayudarle en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SAIC, la persona Directora o Decana puede nombrar un Responsable de Calidad, a ser posible entre los miembros del Equipo de Dirección.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que 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.



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

- 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.

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.
- 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 o Directora sobre los proyectos de modificación del organigrama y posicionarse 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.



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

- Es informado por el responsable 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 del Centro está compuesto por la persona Responsable de Calidad que actuará como Presidente o Presidenta, el colectivo de Presidentes de las Comisiones de Título de cada una de las titulaciones (Grado y Máster), un representante del estudiantado y otra del PAS. Asimismo, forma parte de este Comité, una persona de la Unitat de Qualitat (UQ), designada por su dirección.

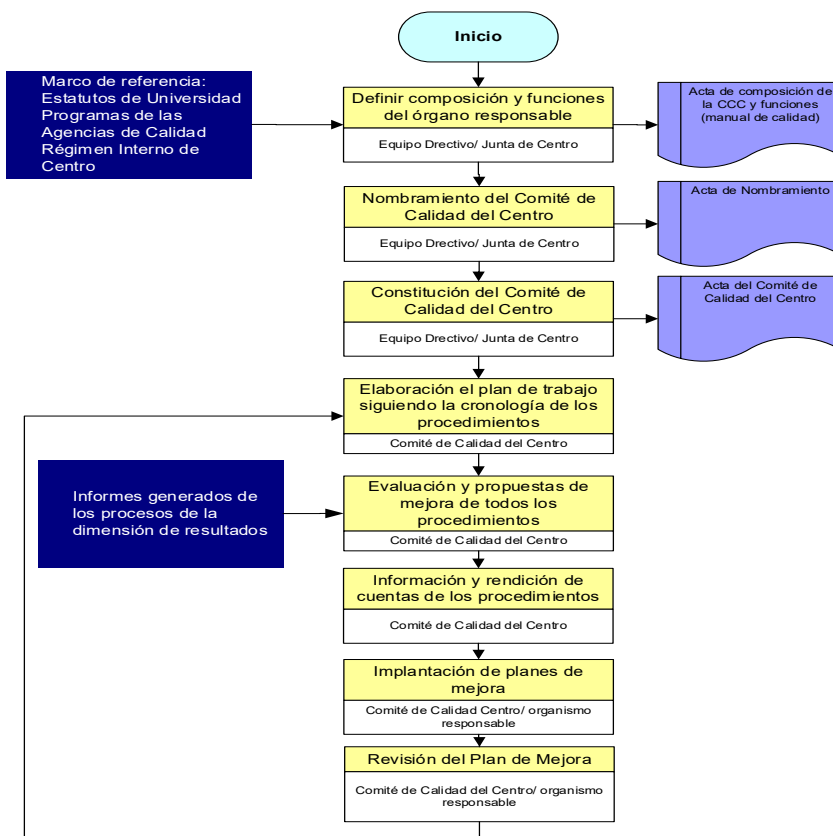
Además, para el desempeño de sus funciones puede constituir un grupo de asesores, en función del aspecto y el criterio que se estén trabajando, entre cuyos miembros pueden encontrarse:

- 1 Persona egresada
- 1 Persona empleadora
- 1 Responsable de prácticas externas del Centro
- 1 Miembro de ADEIT o de UV Empleo

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



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD



El Comité de Calidad se reúne siguiendo la periodicidad que se ha marcado en cada uno de los procedimientos, manteniendo al menos 3 reuniones anualmente, para verificar el adecuado funcionamiento del SAIC y rendir cuentas a los grupos de interés.

El Presidente o la Presidenta del Comité o Secretario o Secretaria 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.

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 al estudiantado sobre los itinerarios curriculares, materias optativas y de libre elección.
- 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.



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

- 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 presidencia 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.
- Una representación del estudiantado 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.

Grupos de Mejora

El Comité de Calidad del Centro, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo de Dirección, 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.

9.1.2 Identificación y participación de los grupos de interés en el Sistema de Garantía de Calidad

En el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad se ha articulado la participación de los grupos de interés.



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

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 al estudiantado.

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 las personas implicadas, ya que en todas las comisiones existentes en el Centro hay representantes de todos los estamentos de la comunidad educativa (profesorado, personal de administración y servicios, estudiantado, etc.).

En el SAIC, se ha identificado en cada una de las dimensiones los grupos de interés, sus cauces de participación y cómo se les rendirán cuentas (ver Manual de Calidad desde los capítulos 4 al 10).

A título ilustrativo, 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 SAIC
<ul style="list-style-type: none">• Estudiantado	Selección y admisión de estudiantado, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral.
<ul style="list-style-type: none">• Profesorado y personal de apoyo del Centro	Selección y admisión de estudiantado, 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.
<ul style="list-style-type: none">• Equipo de dirección de la Universidad	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información.
<ul style="list-style-type: none">• Empleadores/as y egresados/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados/as.
<ul style="list-style-type: none">• 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/as, costes.



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

Sociedad en general

Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral.

Cauces de la participación de los grupos de interés.

El estudiantado, 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 personal empleador y administración pública, están representados dentro de la estructura de la Universitat de València, en el Consejo Social.

De manera específica, en el Centro se desarrollan procedimientos para recabar las valoraciones de personal egresado y empleador, que se basan no solamente en la realización de encuestas de satisfacción sino en su incorporación como personal consultor del Comité de Calidad del Centro.

En los títulos en que existen prácticas externas, sean o no obligatorias, esta relación es especialmente fluida, tanto con el colectivo representante directo de los organismos o empresas como con las personas encargadas de tutelar el proceso de aprendizaje del estudiantado.

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

Otro canal de participación de los grupos de interés es el desarrollo de reclamaciones, sugerencias o felicitaciones, que son analizadas y respondidas en el tiempo estimado por el cuerpo de responsables de las unidades organizativas, siendo el Comité de Calidad del Centro el encargado de analizar todas las incidencias del centro, siguiendo el procedimiento SG4 de gestión y revisión de las incidencias.

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.



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

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

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 publicar 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.

Dentro de la dimensión de Resultados, existe un proceso que se encarga de medir la satisfacción de los grupos de interés (RE2-Proceso de Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés).

Se ha delimitado dentro de las dimensiones del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, los grupos de interés concretos: identificándolos, marcando los cauces de participación y su rendición de cuentas.

La información y rendición de cuentas de la evaluación de cada uno de los procesos se aprueba por la Junta de Centro y posteriormente el acuerdo es publicado en la página web del centro.



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

9.2.1 Procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad de la enseñanza

Para garantizar la calidad de las enseñanzas en el SAIC se han utilizado dos tipologías de datos:

1- **Indicadores.** Se ha diseñado una batería de indicadores, los cuales se organizan teniendo en cuenta las dimensiones del SAIC, ya que los datos que se obtengan son información importante para cada uno de los procesos.

La definición de los indicadores, cómo se recoge y analiza la información se especifica en el proceso (Dimensión6-Resultados):

RE1

Procedimiento de análisis y medición de resultados

A continuación, se enumeran los diferentes indicadores incluidos en las dimensiones del SAIC de la Universitat de València:

Dimensión 1- Programa formativo

I.PF3.1 Inserción laboral

Dimensión 2- Organización de la Enseñanza

I.OE1.1 Estudiantes preinscritos por plazas ofertadas

I.OE1.2 Preinscritos en primera opción sobre la oferta de plazas

I.OE1.3 Estudiantes preinscritos en primera opción

I.OE1.4 Demanda de Estudios

I.OE1.5 Estudiantes Matriculados en primera opción sobre el total de matriculados

I.OE1.6 Forma de acceso a la titulación (*se tienen en cuenta las diferentes vías de acceso*)

I.OE1.7 Nota media de acceso (*teniendo en cuenta las diferentes formas de acceso*)

I.OE1.8 Nota media de acceso del 20% superior (*de las diferentes formas de acceso*)

I.OE1.9 Nota de corte (*de las diferentes formas de acceso*)

Dimensión 3- Recursos Humanos

I.RH2.1 Tasa de PDI funcionario

I.RH2.2 Estudiantes por profesor

I.RH2.3 Tasa de doctores.

I.RH3.2 Tasa de participación en proyectos

I.RH7.1 Tasa PAS/PDI

I.RH3.1 Evaluación de la docencia

Dimensión 5- Desarrollo de la Enseñanza

I.DE3.1 Movilidad de los estudiantes enviados

VALOR Número de estudiantes recibidos (DE2)

I.DE4.1 Prácticas externas obligatorias



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

- I.DE4.2 Estudiantes que realizan prácticas externas no obligatorias e integradas en el plan de estudios
- I.DE4.3 Estudiantes que realizan prácticas externas voluntarias (no integradas en el plan de estudios)
- I.DE7.1 Tasa de eficacia
- I.DE7.2 Tasa de éxito
- I.DE7.3 Tasa de rendimiento
- I.DE7.4 Tasa de presentados
- I.DE7.5 Tasa de abandono (interrupción de los estudios)
- I.DE7.6 Duración media de los estudios
- I.DE7.7 Tasa de éxito de los estudiantes de nuevo ingreso
- I.DE7.8 Tasa de rendimiento de los estudiantes de nuevo ingreso
- I.DE7.9 Tasa de presentados de los estudiantes de nuevo ingreso
- I.DE7.10 Tasa de graduación
- I.DE7.11 Tasa de abandono de los estudiantes de primer curso
- I.DE7.12 Tasa de progreso normalizado

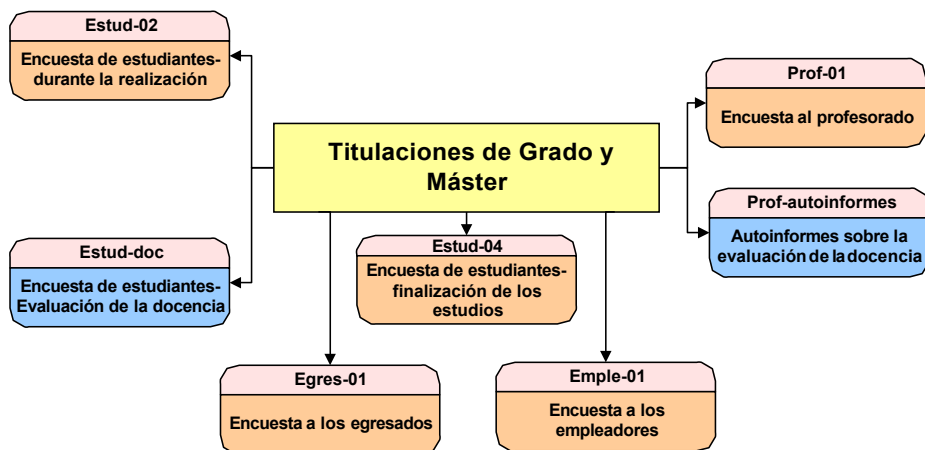
Dimensión 6- Resultados

- I.RE2.1 Satisfacción de los grupos de interés

Los resultados de los principales indicadores y su evolutivo están disponibles en la página web de cada titulación para que sean accesibles a todos los grupos de interés, siendo un acceso totalmente transparente y sin restricciones.

2- **Resultados de la satisfacción de los implicados en la enseñanza.** Se realizan cuestionarios para conocer la satisfacción de los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, egresados, empleadores...

A continuación, se presenta un esquema que recoge algunos de los cuestionarios que se van a llevar a cabo en el SAIC:





Al igual que en los indicadores, los resultados de cada uno de los ítems de los cuestionarios, después del procesamiento y análisis estadístico por la Unitat de Qualitat, se tienen en cuenta en los diferentes procesos del SAIC.

La información del procedimiento de recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés, se incluye en el proceso siguiente (Dimensión 6-Resultados):

RE2	Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés
RE3	Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente

Dicha información se complementa con el Indicador:

I.RE2.1	Satisfacción de los grupos de interés
I.RH3.1	Evaluación de la Docencia
I.PF1.1	Inserción Laboral

Al igual que los indicadores, los resultados de la satisfacción de los grupos de interés están disponibles en la página web de las titulaciones, incluyendo el informe completo, la comparativa con la media de la Universitat de València y el evolutivo de los último seis años para poder analizar la tendencia de los datos.

Como se menciona en los procedimientos, los datos que se obtengan son analizados por los servicios correspondientes de la Universitat de València (Unidad de Calidad, Servicio de Análisis y Planificación, Servicio de Informática,...) y el Comité de Calidad del Centro (en los procesos RE1 y RE2 se señalan los responsables de llevar a cabo las acciones que se señalan).

La información obtenida (indicadores y resultados de la satisfacción de los implicados) se tiene en cuenta en los diferentes procedimientos, ya que todos ellos concluyen en la evaluación y mejora de la calidad de nuestras enseñanzas.

Los indicadores y los resultados de la satisfacción de los grupos de interés se analizan anualmente en los diferentes procedimientos vinculados en el SAIC.

Por último, se ha establecido un procedimiento de auditoria interna que analiza el desarrollo del SAIC y garantiza la calidad de los programas formativos vinculados a cada una de los centros, además del procedimiento SG6 que analiza y da respuesta a todas las



recomendaciones que se han presentado en los procesos de evaluación externa. (Dimensión 7- Sistema de Garantía de Calidad):

SG2	Procedimiento de auditoria interna de calidad
SG6	Procedimiento de recomendaciones y modificaciones de los planes de estudio.

El Comité de Calidad del Centro informa y rinde cuentas a la Junta de Centro. Tras la aprobación de los informes se publican en la página web del centro para el conocimiento de todos los implicados en la titulación.

Todos los informes de los procedimientos del SAIC, comienzan analizando el plan de mejoras de cursos anteriores y concluyen después del análisis de las evidencias y los datos objetivos, estableciendo, si se estima permitente, nuevas acciones para los cursos siguientes.

9.2.2 Procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre los resultados de aprendizaje

El Sistema Interno de Garantía de Calidad recoge en la Dimensión 5- Desarrollo de la Enseñanza, un proceso sobre la evaluación de la enseñanza-aprendizaje:

DE7	Procedimiento de evaluación de la enseñanza-aprendizaje
------------	--

En este proceso se incluye toda la información de cómo se va a gestionar la evaluación de los aprendizajes y la adecuada consecución de los resultados de aprendizaje establecidos en el plan de estudios, haciendo hincapié en su revisión y mejora.

Este procedimiento se vincula con otros dos:

OE4	Procedimiento de programación docente (guías docentes)
DE5	Procedimiento de gestión y revisión del Trabajo Fin de Estudios
DE6	Procedimiento de desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje

Con todos los procedimientos señalados, se analiza desde que se programan las asignaturas (elaboración de las guías docentes, donde se establecen los resultados de aprendizaje que se quieren conseguir estableciendo una metodología docente y un proceso de evaluación) hasta



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

el procedimiento en el que se estudia la adecuación de los sistemas de evaluación seleccionados y los porcentajes de los resultados académicos obtenidos por las asignatura y título.

Se ha considerado pertinente, realizar un procedimiento concreto del Trabajo Fin de Estudios, dada la importancia que tienen para evaluar la adecuada consecución de los resultados de aprendizaje de la titulación.

En el proceso de evaluación se incluye información sobre todos los indicadores relacionados con el rendimiento académico (tasa de éxito, tasa de eficiencia, rendimiento, abandono, duración media de los estudios...).

En este bloque y unido a la tradición de la Universitat de València de evaluar los resultados del rendimiento académico del primer curso de las titulaciones dentro del Plan de Evaluación y Mejora del Rendimiento Académico de Primero ([Presentación \(uv.es\)](http://Presentación(uv.es))) se han incluido los indicadores de rendimiento del primer curso.

La descripción de los indicadores está disponible en la Dimensión 6-Resultados del SAIC:

RE1	Proceso de análisis y medición de los resultados
------------	---

Los indicadores que se van a tener en cuenta son los siguientes:

I.DE7.1	Tasa de eficiencia
I.DE7.2	Tasa de éxito
I.DE7.3	Tasa de rendimiento
I.DE7.4	Tasa de presentados
I.DE7.5	Tasa de abandono (interrupción de los estudios)
I.DE7.6	Duración media de los estudios
I.DE7.7	Tasa de éxito de los estudiantes de nuevo ingreso
I.DE7.8	Tasa de rendimiento de los estudiantes de nuevo ingreso
I.DE7.9	Tasa de presentados de los estudiantes de nuevo ingreso
I.DE7.10	Tasa de graduación en el tiempo previsto
I.DE7.11	Tasa de abandono de los estudiantes de primer curso
I.DE7.12	Tasa de progreso normalizado

Los indicadores son analizados por las respectivas Comisiones de Título, incluyendo, si se



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

estima conveniente, acciones de mejora para subsanar los problemas que se detecten. Dichos informes posteriormente son analizados transversalmente por el Comité de Calidad del Centro, el cual es el responsable de la rendición de cuentas a los grupos de interés.

Para analizar los resultados académicos también se han tenido en cuenta los datos que se obtienen a partir del análisis de la satisfacción de los implicados (estudiantes y profesores).

RE2**Proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés**

Los resultados de los ítems de los cuestionarios se incluyen en la evaluación del proceso DE7- Proceso de evaluación de la enseñanza-aprendizaje y se presentan como informes de resultados estadísticos elaborados por la Unidad de Calidad, los cuales están disponibles en la página web de todas las titulaciones oficiales de la universidad.

La recogida y análisis de los datos referentes a la evaluación de los aprendizajes se lleva a cabo anualmente.

Los resultados de los indicadores y de la satisfacción de los grupos de interés, constituyen información básica que se tendrá en cuenta cuando la Comisión del Título evalúe el proceso DE7- Proceso de evaluación de la enseñanza-aprendizaje, tal como se indica en la siguiente tabla:



E.D6.1/E.DE7.1- INFORME DE EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA → (PROPUESTA DE EVALUACIÓN)¶

DIMENSIÓN 5.-DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA.¶					
PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA- APRENDIZAJE ¶	EVIDENCIAS¶				
	<ul style="list-style-type: none"> ¶ Los métodos de evaluación se adecuan a las competencias del programa formativo.¶ ¶ La metodología utilizada en las diferentes asignaturas es variada permitiendo la evaluación de las competencias y de los resultados de aprendizaje.¶ ¶ Coherencia entre la metodología utilizada en el proceso de enseñanza-aprendizaje y los métodos de evaluación.¶ ¶ En el proceso de evaluación se ha cumplido lo establecido en las guías docentes.¶ ¶ Adecuación del Trabajo Fin de Estudios a las características del título.¶ ¶ La tasa de rendimiento es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶ ¶ La tasa de éxito es adecuada y 	E.OE4.1-Guías docentes de las asignaturas.¶			
		SG4.Incidencias producidas del proceso de evaluación de la enseñanza-aprendizaje.¶			
		Resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés¶			
		EVAL-PROF¶	1.Se han cumplido los aspectos fundamentales planteados en la guía docente¶	PUNT¶	RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
		EVAL-PROF¶	7.La asistencia a las diferentes actividades formativas me han ayudado a la comprensión y estudio de la asignatura¶	PUNT¶	RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
		EVAL-PROF¶	12.El sistema de evaluación es coherente con las actividades programadas¶	PUNT¶	RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
		ESTUD-¶ Primeros¶	4.Se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas en las guías docentes o programas de las diferentes asignaturas.¶	PUNT¶	RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
		ESTUD-¶ Primeros¶	9.En general, las metodologías docentes favorecen mi implicación en el proceso de aprendizaje¶	PUNT¶	RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
		ESTUD-¶ Primeros¶	10.En general, la carga de trabajo de 25 horas por crédito se cumple¶	PUNT¶	RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
ESTUD-¶ Terceros¶		3.Se ha respetado la planificación inicial y las actividades programadas en las guías docentes o programas de las asignaturas¶	PUNT¶	RESULTADO DE LA ENCUESTA¶	
ESTUD-¶ Terceros¶	4.Los conocimientos, habilidades y actitudes propuestos en las guías docentes se están desarrollando tal y como se había previsto¶	PUNT¶	RESULTADO DE LA ENCUESTA¶		

¶ Se puede desagregar en asignatura o materia y curso.¶
 ¶ Se puede desagregar en asignatura o materia y curso.¶



PROGRAMA VERIFICA

9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

DIMENSIÓN 5.-DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA-¶			
<ul style="list-style-type: none"> acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶ → La tasa de personas presentadas es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶ → La tasa de abandono del estudiantado de primer curso es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶ → La tasa de eficiencia del personal graduado es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶ → La tasa de graduación es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶ → Los indicadores del estudiantado de nuevo ingreso (tasa de éxito, tasa de rendimiento y tasa de presentados/as) son adecuados y acordes con el plan de estudios¶ 	ESTUD-¶ Tercero¶	12. En general, la carga de trabajo de 25 horas por crédito se cumple¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
	ESTUD-¶ Tercero¶	18. Los sistemas de evaluación se adecuan a las metodologías de aprendizaje¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
	ESTUD-¶ Tercero¶	19. El nivel de exigencia de la evaluación se adecua al proceso formativo¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
	PROF¶	15. El contenido del programa previsto (nivel y extensión) de las asignaturas que imparto y el periodo real para su desarrollo es el adecuado¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
	PROF¶	16. Los procedimientos de evaluación más generalizados en el grado valoran adecuadamente el nivel de competencias (conocimientos, destrezas, actitudes...) que ha adquirido el estudiantado¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
	EGRES¶	10. Los contenidos de las guías docentes se han desarrollado como se había planificado¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
	EGRES¶	11. Las metodologías utilizadas en los diferentes módulos se han adecuado a las competencias de la titulación y al perfil de egreso¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
	EGRES¶	12. En general, considero que el proceso de evaluación se adecua a las competencias impartidas en la titulación¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
	EGRES¶	33. Los objetivos del trabajo fin de grado estaban claros desde el comienzo de su desarrollo¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
	EGRES¶	34. Los requisitos y criterios de evaluación del trabajo fin de grado son adecuados y se publicaron con antelación¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶
EGRES¶	35. La calificación otorgada en mi trabajo fin de grado se adecua a los requisitos establecidos¶	PUNT¶ RESULTADO DE LA ENCUESTA¶	
Indicadores¶			
I.DE7.01¶	Tasa de rendimiento¶	Puntuación¶	¶
I.DE7.02¶	Tasa de éxito¶	Puntuación¶	¶
I.DE7.03¶	Tasa de presentados/as¶	Puntuación¶	¶
I.DE7.04¶	Tasa de abandono de los/las estudiantes de primer curso (CURSO ANTERIOR)¶	Puntuación¶	¶
I.DE7.05¶	Tasa de eficiencia de los/las graduados/as¶	Puntuación¶	¶
I.DE7.06¶	Tasa de graduación¶	Puntuación¶	¶
I.DE7.10¶	Tasa de rendimiento de los/las estudiantes de nuevo ingreso¶	Puntuación¶	¶

Se puede desagregar en asignatura o materia y curso.¶



PROGRAMA VERIFICA

9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA

PROCEDIMIENTO-DE-DESARROLLO-DE-LA-ENSEÑANZA--APRENDIZAJE¶

DIMENSIÓN-5.-DESARROLLO-DE-LA-ENSEÑANZA-¶							
Curso-detección¶	Objetivos-a-conseguir¶	Acciones-desarrolladas¶	Prioridad¶	Responsable¶	Fecha-de-Inicio¶	Fecha-de-finalización¶	Grado-de-Consecución¶
GUÍA-DOCENTE¶							
2013-14¶	Revisar-y-adequar-las-guías-docentes-a-los-resultados-de-aprendizaje-del-plan-de-estudios¶	1.-La-CAT-ha-revisado-las-guías-docentes-siguiendo-el-procedimiento-de-programación-docente-(OE4)¶ 2.-Se-ha-examinado-la-adecuación-de-las-guías-docentes-de-la-titulación-con-lo-especificado-en-la-Memoria-de-Verificación-del-Plan-de-Estudios¶ 3.-Se-ha-analizado-la-adecuación-de-las-metodologías-docentes-y-de-los-sistemas-de-evaluación-para-que-contribuyan-a-la-consecución-de-los-resultados-de-aprendizaje.¶ 4.-Los-sistemas-de-evaluación-planteados-en-las-guías-docentes-permiten-una-valoración-fiable-de-los-resultados-de-aprendizaje¶	ALTA¶	CAT¶ Coordinador/a-de-Título/Responsable-de-la-CAT¶ Coordinador/a-de-Titulación¶	Mayo-2014¶	Octubre-2016¶	X- SI- □- NO- Justificación: ¶ Se-han-desarrollado-las-acciones-de-mejora-pero-es-una-acción-que-se-repite-anualmente-para-seguir-trabajando-en-su-adecuación.¶
2015-16¶	Mejorar-la-coordinación-de-los-criterios-de-evaluación,-para-optimizar-la-distribución-de-la-carga-de-trabajo-del-estudiantado¶	Potenciar-las-acciones-de-coordinación-del-profesorado-a-través-del-coordinador/a-de-la-titulación¶	Alta¶	Coordinadores/as-de-curso-y-de-título¶	Mayo-2015¶	Octubre-2016¶	□- SI- X- NO- Justificación: Se-han-desarrollado-las-acciones,-pero-no-se-han-analizado-las-mejoras¶ ¶ ¶
TASAS-DE-RENDIMIENTO¶							
2014-15¶ 2015-16¶	Mejorar-la-tasa-de-graduación-del-estudiantado¶	1.-Estudiar-los-motivos-por-los-que-la-tasa-de-graduación-es-reducida¶ 2.-Trabajo-Fin-de-grado,-	ALTA¶	CAT¶ Coordinadores/as-de-Título¶ Coordinadores/as-	Noviembre-2014¶	Octubre-2017¶	X- SI- □- NO- Justificación: De-las-tasas-se-denota-que-el-

DE6-y-DE7¶

□

4□



PROGRAMA VERIFICA

9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

DIMENSIÓN-5.-DESARROLLO-DE-LA-ENSEÑANZA-¶					
Existe coherencia entre la metodología utilizada en el proceso de enseñanza-aprendizaje y los métodos de evaluación.¶	¶	¶	¶	¶	¶
En el proceso de evaluación se ha cumplido lo establecido en las guías docentes.¶	¶	¶	¶	¶	¶
Adecuación del Trabajo Fin de Estudios a las características del Título.¶	¶	¶	¶	¶	¶
La tasa de rendimiento es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶	¶	¶	¶	¶	¶
La tasa de éxito es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶	¶	¶	¶	¶	¶
La tasa de personas presentadas es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶	¶	¶	¶	¶	¶
La tasa de abandono del estudiantado de primer curso es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶	¶	¶	¶	¶	¶
La tasa de eficiencia del cuerpo de graduados es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶	¶	¶	¶	¶	¶
La tasa de graduación es adecuada y acorde con lo establecido en el Plan de Estudios.¶	¶	¶	¶	¶	¶
Los indicadores del estudiantado de nuevo ingreso (tasa de éxito, tasa de rendimiento y tasa de presentados) son adecuados.¶	¶	¶	¶	¶	¶
PUNTOS-FUERTES¶					
LAS AFIRMACIONES QUE HEMOS SEÑALADO COMO A Y B se incluyen en puntos fuertes.¶					
¶					
¶					
¶					
PUNTOS DÉBILES¶	PROPUESTAS DE MEJORA¶	IMPORTANCIA¶	TEMPORALIZACIÓN¶	AGENTE¶	
Las afirmaciones que se han especificado con C o D y las señaladas con B si se incluyen acciones de mejora relacionadas.¶	Cómo conseguimos eliminar ese punto débil, ¿mediante qué medida?¶ Tienen que ser realistas.¶	Mucha, Poca.¶	A medio, corto o largo plazo, también podéis poner a inicio o final de curso.¶	Agente encargado de ejecutar esa acción.¶	
Ejemplo: Tasa de abandono del estudiantado de primer curso.¶	¶	¶	¶	¶	



La Comisión de Título, a partir de las evidencias y los resultados de los indicadores evalúa y propone posibles mejoras del proceso para próximas anualidades.

El resultado de esta evaluación es presentado al Comité de Calidad del Centro para la información y rendición de cuentas y se elabora un informe que está disponible para todos los grupos de interés en la página web del título.

9.2.3 Procedimientos para la recogida y análisis de información sobre el profesorado

La Universitat de València desde siempre ha mostrado una preocupación por la actividad docente y por la mejora de la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Ésta se ha plasmado en la aprobación de normativas, desarrollo de programas y planes y la creación de estructuras para la garantía de la calidad.

En concreto, en los Estatutos de la Universitat aprobados en 1985 se señaló la necesidad de proceder a una evaluación periódica de las actividades del personal docente e investigador, estableciéndose con carácter anual la evaluación de la docencia.

Dos años después, se introdujo un procedimiento reglamentado de evaluación del profesorado en el que adquirió un papel relevante la valoración efectuada directamente por los estudiantes. Diversos desarrollos reglamentarios posteriores han venido perfeccionando estos procedimientos e instrumentos. Así, además de la citada evaluación realizada por los estudiantes, se ha incorporado la efectuada por los propios profesores (autoinforme) y por el Departamento respectivo.

En los Estatutos actualmente vigentes (2013), se insiste en la necesidad de fomentar iniciativas y planes para la mejora de la calidad de las actividades y servicios que presta , entre las que destaca la docencia. En ellos se afirma que en dicha evaluación deben participar los estudiantes y los propios profesores.

Más recientemente, con la incorporación al EEES y la posterior implantación de los nuevos Grados y Másteres oficiales, se han desarrollado nuevos procedimientos en la evaluación de la docencia (evaluación de la máxima docencia posible, adaptación de cuestionarios, encuestas “on-line...”) que conviene generalizar y adaptar al funcionamiento ordinario de nuestra universidad. La apuesta por el fomento de la calidad de la actividad docente del profesorado se ha vuelto a hacer patente en los últimos Planes Estratégicos de la institución.



En este horizonte, la participación de la Universitat de València en el programa DOCENTIA, auspiciado por la ANECA, además de responder a un imperativo externo, constituye también un resultado de la evolución natural de nuestra política de calidad.

PROGRAMA DOCENTIA

En la Universitat de València, el primer Manual para la evaluación de la actividad docente del profesorado (PROGRAMA DOCENTIA) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la UV el 29 de septiembre de 2015 (Acuerdo ACGUV 202/2015); posteriormente se aprobó una modificación por el Consejo de Gobierno de la UV el 17 de diciembre 2019 (Acuerdo 229/2019) En octubre de 2016 la ANECA y la AVAP remitieron a la Universitat de València el informe definitivo de verificación del modelo con una valoración positiva (puede consultarse toda la documentación en: <http://links.uv.es/uq/DOCENTIA>).

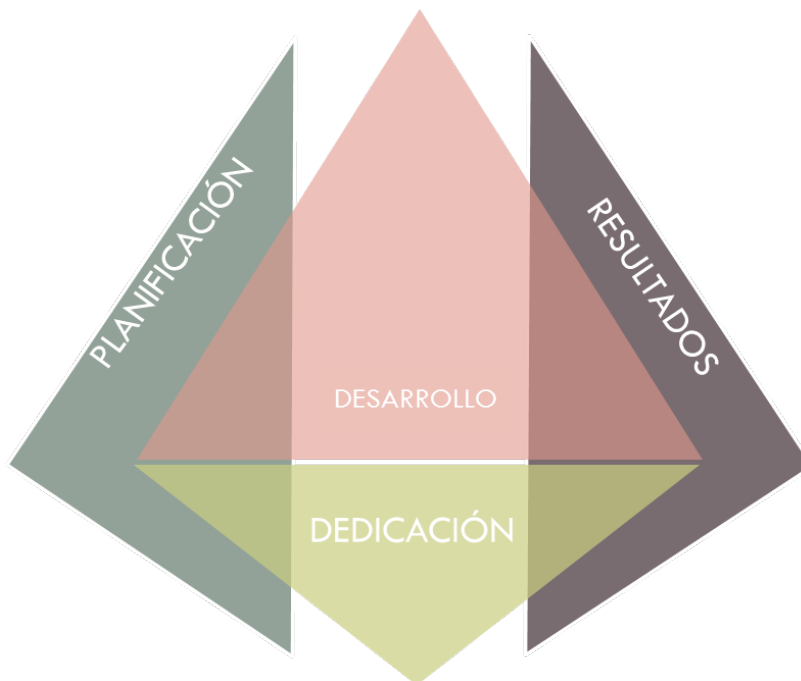
Así mismo, se ha desarrollado un reglamento del procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universitat de València que fue aprobado por Consejo de Gobierno el 17 de diciembre de 2019 (Acuerdo 230/2019). Ambos documentos se pueden consultar en la web de la Unidad de Calidad, en el apartado de CALIDAD DEL PROFESORADO: <https://www.uv.es/uvweb/unitat-qualitat/ca/qualitat-professorat/avaluacio-docent/manual-avaluacio-activitat-docent-docentia-/presentacio-1285885030985.html>

Entre las particularidades del modelo de evaluación cabe destacar que distingue dos niveles:

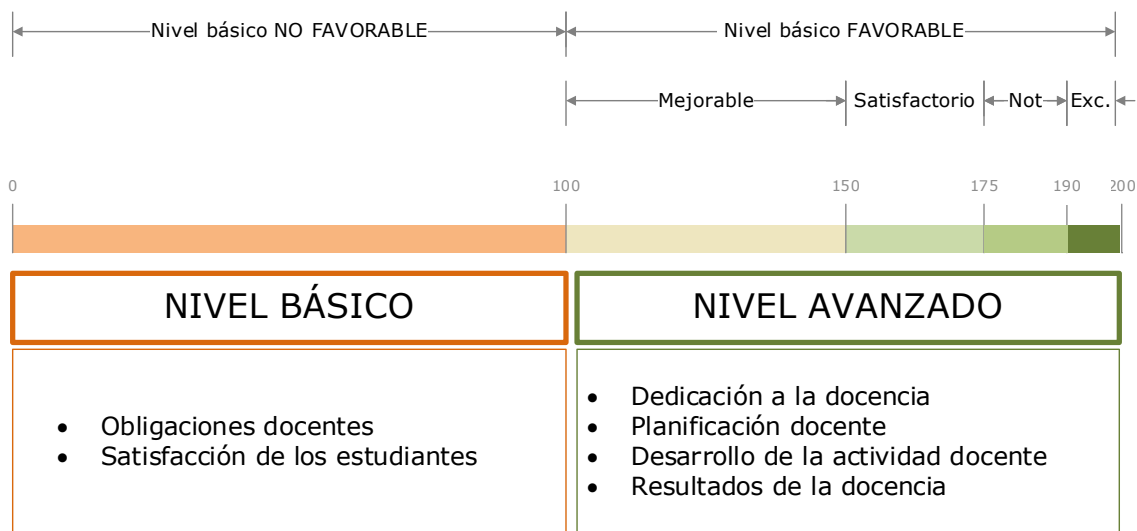
- Nivel básico: Tiene en cuenta el cumplimiento de las obligaciones propias de la actividad docente
- Nivel avanzado: A partir del reconocimiento favorable del primer nivel se evalúa la calidad de la actividad docente utilizando una valoración numérica que tiene en cuenta cuatro dimensiones.



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD



La valoración numérica se traduce en los siguientes grados: no favorable, mejorable, satisfactorio, notable y excelente.



Una de las fuentes de información del modelo de evaluación es el estudiantado. Entre las herramientas utilizadas para llevar a cabo la evaluación, el sistema contempla la realización de encuestas de evaluación docente. En el curso académico 2019-20, se implementó dentro del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAIC) un nuevo procedimiento que regula la realización de dichas encuestas.



https://www.uv.es/uq/docs/c/Procedimiento_encuestas2019

Además de las encuestas realizadas por los estudiantes, el modelo considera otras fuentes de información: bases de datos de la UV, memorias anuales y autoinformes elaborados por el profesor o la profesora e informes de departamento y de titulación.

Durante los cursos 2016-17, 2017-2018 y 2018-2019 se llevó a cabo la implantación del Manual para la evaluación de la actividad docente de forma experimental. Durante estos cursos participaron voluntariamente un total de 424 profesores y profesoras (159, 140 y 125 respectivamente), pertenecientes a los diferentes cuerpos docentes. Además, desde el curso 2016-2017 se está utilizando la nueva encuesta de evaluación de la docencia (establecida en el manual) para todo el profesorado.

A partir del curso 2019-2020, se extendió la implantación del “Manual para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la UV” a todo el profesorado que imparte docencia en las titulaciones de grado y máster oficial, dejando de ser su participación voluntaria y evaluando anualmente a una quinta parte de la plantilla aproximadamente.

<https://www.uv.es/uq/docs/c/Docentia%20UV.pdf>

Toda esta información del proceso de evaluación, está disponible en la web de la Unitat de Qualitat, en el apartado de CALIDAD DEL PROFESORADO.

http://www.uv.es/uvweb/unidad-calidad/es/calidad-del_profesorado/docentia/presentacion-1285885030985.html



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

9.3.1 Procedimientos para la recogida y análisis de información sobre las prácticas externas.

La Universitat de València, tiene tradición en la evaluación de las prácticas externas, desarrollando sistemática y periódicamente procedimientos para que su mejora ([Presentación \(uv.es\)](http://uv.es)).

Sobre las prácticas externas, se recogen dos tipos de información (indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción de todos los implicados), los cuales se desarrollan en la dimensión 6-Resultados:

RE1	Procedimiento de análisis y medición de resultados
------------	---

RE2	Procedimiento de medición de la satisfacción de los grupos de interés
------------	--

La información que se va a recoger es la siguiente:

1. Indicadores

Los indicadores desarrollados en RE1- Procedimiento de análisis y Medición de los Resultados, que se han establecido para evaluar las prácticas externas, son los siguientes:

I.DE4.1	Prácticas obligatorias
I.DE4.2	Tasa de estudiantes que realizan prácticas externas no obligatorias e integradas en el plan de estudios
I.DE4.3	Tasa de estudiantes que realizan prácticas externas voluntarias (no integradas en el plan de estudios)

2- Encuestas de satisfacción/opinión de los grupos de interés (las encuestas se incluyen en el proceso RE2- Proceso de Medición de la satisfacción de los grupos interés)

La información sobre el análisis de las encuestas se recoge en el indicador:

I.RE2.1	Satisfacción de los grupos de interés
----------------	--

Las encuestas son analizadas por la Unidad de Calidad, desarrollando un informe con los estadísticos descriptivos (especialmente se centra en la media) y porcentajes, dependiendo de la naturaleza de cada variable.



Dicho informe es remitido a los centros, concretamente al responsable de la Comisión de Prácticas del Centro para su análisis y posterior toma de decisiones.

Los datos de los indicadores y los del informe de la satisfacción de los grupos de interés se recogen anualmente y se tienen en cuenta en el proceso (Dimensión 5- Desarrollo de la Enseñanza):

DE4**Proceso de revisión y gestión de las prácticas externas curriculares**

Los responsables de recoger y analizar la información y de llevar a cabo la revisión y gestión de las prácticas externas se incluyen en la descripción del procedimiento.

Dentro de este proceso se especifica cómo se va a llevar a cabo la evaluación, incluyendo la información que se ha generado en la dimensión de resultados (indicadores y resultados de las encuestas).

La Comisión de Prácticas Externas desarrolla, con el apoyo y supervisión del Comité de Calidad del Centro, el informe de evaluación y propuestas de mejora. El informe resultante tiene que ser presentado a la Comisión de Título, que toma decisiones que mejorarán el desarrollo del Plan de Estudios.

El esquema del informe es el siguiente:



E. DE 4.6.- INFORME DE EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA

DIMENSIÓN 5.- DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA				
<ul style="list-style-type: none"> Las prácticas externas son adecuadas y acordes con los objetivos y competencias del programa formativo. Los modelos de programas de prácticas responden a los perfiles profesionales de la titulación. La tipología de las empresas se adecua a los perfiles de las prácticas y se han desarrollado los convenidos de prácticas externas previstos. Planificación de las prácticas externas y sistemas de evaluación de las mismas. Los métodos y las técnicas de enseñanza 	EVIDENCIAS			
	Resultados de la encuesta de satisfacción de los egresados/as			
	EGRESADOS	18.- Las prácticas externas han sido coherentes con los perfiles profesionales de mi titulación	PUNT	x
	EGRESADOS	19.- Considero que las prácticas me han ayudado a mejorar mi formación	PUNT	x
	EGRESADOS	20.- La organización y gestión de las prácticas ha sido adecuada	PUNT	x
	EGRESADOS	21.- Satisfacción con el tutor/a académico/a	PUNT	x
	EGRESADOS	22.- Satisfacción con el tutor/a de empresa o institución	PUNT	x
	EGRESADOS	23.- Satisfacción con las prácticas externas	PUNT	x
	<p>En primer lugar, se tienen que incluir los datos de los ítems de la encuesta que se pasa al personal titulado cuando desarrollan el depósito del título, concretamente el apartado denominado PRÁCTICAS EXTERNAS.</p> <p>Antes de analizar los comentarios referentes al curso que estamos evaluando, realizaremos una INTRODUCCIÓN en la que incluiremos las acciones de mejora que se establecieron el curso anterior y la situación en la que se encuentra su desarrollo, siguiendo el cuadro que presentamos a continuación:</p> <p>DESARROLLO PLAN DE MEJORAS DE LOS CURSOS ANTERIORES:</p> <p>Proponemos algunos ejemplos de acciones de mejora tipo, en rojo. Se pueden mantener las que se ajustan al título o son genéricas de universidad, pero lo importante es incluir las acciones de mejora propuestas en el procedimiento del curso anterior e indicar en qué estado se encuentran.</p> <p>Si en el informe de evaluación externa previo (procedimiento de seguimiento o renovación de la acreditación) se incluyeron mejoras o se especificaron recomendaciones recuerden comentarlas en este informe, indicando claramente la acción de mejora y la fase en la que se encuentra.</p>			



PROGRAMA VERIFICA

9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

PROCEDIMIENTO-DE-GESTIÓN-Y-REVISIÓN-DE-LAS-PRÁCTICAS-EXTERNAS-¶
CURRICULARES ¶

Curso-detecciónx	Objetivos-a-conseguirx	Acciones-desarrolladasx	Prioridadx	Responsablex	Fecha-de-Iniciox	Fecha-de-finalizaciónx	Grado-de-Consecuciónx
CONVENIOS-CON-EMPRESASx							
2014-15x	Mayor-número-de-convenios-con-empresas-del-sector-XXXx	1.-Después-de-analizar-la-inserción-laboral-del-estudiantado,-hemos-denotado-que-faltan-empresas-del-sector-XXX,-siendo-ésta-s una-de-las-salidas-profesionales-emergentes-de-nuestro-estudiantado.-Por-ello,-se-ha-realizado-una-nueva-oferta-de-empresas-donde-el-estudiantado-puede-desarrollar-prácticas.¶ 2.Ofertar-al-estudiantado-las-nuevas-plazas,-informándoles-de-sus-características¶ 3.-Evaluar-el-desarrollo-de-las-prácticas,-para-analizar-su-nivel-de-adecuación-a-las-necesidades-de-la-titulación.x	MEDIAx	Comisión-del-Título¶ Comisión-de-Prácticas-del-Centrox	2015x	2016-17x	<input type="checkbox"/> SI- <input checked="" type="checkbox"/> NO--Justificación:- Se-ha-realizado-una-relación-de-nuevas-empresas,-que-este-curso-académico-se-ha-ofertado-al-estudiantado,-pero-no-hemos-evaluado-su-adecuación¶ .x
COORDINACIÓN-x							
2014-15x	Mejorar-la-coordinación-entre-el-tutor/a-de-empresa-y-el-de-universidadx	1.-Sistematizar-reuniones-de-coordinación,-para-explicar-los-objetivos-de-las-prácticas-y-realizar-un-seguimiento-del-estudiantado.¶ 2.-Organizar-reuniones-con-los/las-tutores/as-de-prácticas-x	MEDIAx	Coordinadores/as-de-prácticas¶ Tutores/as-de-prácticasx	2015x	2016x	X-SI- <input type="checkbox"/> NO--Justificación:- Se-ha-evaluado-el-desarrollo-de-la-coordinación-y-se-considera-que-han-mejorado-las-relaciones-entre-la-universidad-y-la-empresa¶ .x
2014-15x	Mayor-seguimiento-del-estudiantado-por-parte-de-los-tutores/as-de-la-universidadx	1.-Sistematizar-reuniones-con-el-estudiantado-que-está-desarrollando-las-prácticas,-para-conocer-sus-avances-y-cómo-se-van-consolidando-los-resultados-de-aprendizaje.¶ x	MEDIA-ALTAx	Coordinadores/as-de-prácticas¶ Tutores/as-de-prácticas¶ Estudiantadox	2015x	2016x	X-SI- <input type="checkbox"/> NO--Justificación:- Se-han-sistematizado-y-temporalizado-las-sesiones-con-el-estudiantado,-mejorando-la-relación-entre-ambos-colectivosx
¶ ¶ ¶ COMENTARIOS:¶							

aprendizaje,-son-ade cuados-y-coherentes.¶
• -> Coordinación-entre-el-tutor/a-académico/a-de-prácticas-y-el-tutor/a-de-empresa.¶
• -> Mecanismos-de-organización,-gestión,-evaluación-y-seguimiento-de-las-prácticas-externas.¶
• -> Grado-de-satisfacción-de-los-egresados/asx



PROGRAMA VERIFICA

9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

VNIVERSITAT
D VALÈNCIA

PROCEDIMIENTO-DE-GESTIÓN-Y-REVISIÓN-DE-LAS-PRÁCTICAS-EXTERNAS-¶
CURRICULARES¶
¶
¶

¶					
¶					
VALORACIÓN¶	A¶	B¶	C¶	D¶	EI¶
Las prácticas externas son adecuadas y acordes con los objetivos y competencias del programa formativo.¶	¶	¶	¶	¶	¶
Los modelos de programas de prácticas responden a los perfiles profesionales de la titulación.¶	¶	¶	¶	¶	¶
La tipología de las empresas se adecua a los perfiles de las prácticas y se han desarrollado los convenidos de prácticas externas previstos¶	¶	¶	¶	¶	¶
Planificación de las prácticas externas y sistemas de evaluación de las mismas.¶	¶	¶	¶	¶	¶
Los métodos y las técnicas de enseñanza-aprendizaje, son adecuados y coherentes.¶	¶	¶	¶	¶	¶
Coordinación entre el/la tutor/a académico/a de prácticas y el/la tutor/a de empresa.¶	¶	¶	¶	¶	¶
Mecanismos de organización, gestión, evaluación y seguimiento de las prácticas externas.¶	¶	¶	¶	¶	¶
Grado de satisfacción de los egresados/as¶	¶	¶	¶	¶	¶
PUNTOS-FUERTES¶					
LAS AFIRMACIONES QUE HEMOS SEÑALADO COMO A Y B se incluyen en puntos fuertes¶					
¶					
¶					
¶					
¶					
¶					
¶					
¶					
¶					
PUNTOS DÉBILES¶	PROPUESTAS DE MEJORA¶	IMPORTANCIA¶	TEMPORALIZACIÓN¶	AGENTE¶	



De la evaluación y del análisis de los resultados se plantean propuestas de mejora que son tenidas en cuenta para la toma de decisiones en la siguiente anualidad, mejorando de forma continuada el desarrollo de dichas prácticas y consecuentemente, la mejora del desarrollo del Plan de Estudios.

El informe de evaluación que se elabora se presenta al Comité de Calidad del Centro para su información y rendición de cuentas. Después de su aprobación se publica en la página web del centro para que sea accesible a todos los grupos de interés.

9.3.2 Procedimientos para la recogida y análisis de información sobre los programas de movilidad

Al igual que en el punto anterior, sobre los programas de movilidad, se recogen dos tipos de información (indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción de todos los implicados), los cuales se desarrollan en los procesos dentro de la dimensión 6-Resultados:

RE1**Proceso de análisis y medición de resultados****RE2****Proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés**

La información que se recoge es la siguiente:

1. Indicadores

Los indicadores que se han establecido para evaluar los programas de movilidad son los siguientes:

I.DE3.1**Movilidad de los estudiantes****Valor****Número de estudiantes recibidos**

2- **Encuestas de satisfacción/opinión de los grupos de interés** (el procedimiento para el pase de las encuestas está en RE2- Proceso de Medición de la satisfacción de los grupos interés)

La información sobre el análisis de las encuestas se recoge en el indicador:

I.RE2.1**Satisfacción de los grupos de interés**

Las encuestas son analizadas por la Unidad de Calidad, desarrollando un informe con los estadísticos descriptivos (especialmente se centra en la media) y porcentajes, dependiendo de



la naturaleza de cada variable.

Dicho informe es remitido a los centros, concretamente al responsable de la Comisión de Movilidad del Centro para su análisis y su posterior la toma de decisiones.

Los datos de los indicadores y los del informe de la satisfacción de los grupos de interés se recogen anualmente y se tienen en cuenta en dos procesos (Dimensión 5- Desarrollo de la Enseñanza):

DE2**Proceso de movilidad de los estudiantes recibidos****DE3****Proceso de movilidad de los estudiantes enviados**

Los responsables de recoger y analizar la información y de llevar a cabo la revisión y gestión de los programas de movilidad se incluyen en la descripción del procedimiento y en su diagrama de flujo.

Dentro de estos procesos se especifica cómo se va a llevar a cabo la evaluación, incluyendo la información que se ha generado en la dimensión de resultados.

Los responsables de movilidad del Centro desarrollan con el apoyo y supervisión del Comité de Calidad del Centro el informe de evaluación y propuestas de mejora. El informe resultante tiene que ser presentando a la Comisión de Título.

A partir de este informe de evaluación y del análisis de los resultados se plantean propuestas de mejora que son tenidas en cuenta para la toma de decisiones en la siguiente anualidad, mejorando de forma continuada el desarrollo del programa de movilidad.

El informe de evaluación que se elabora por la Comisión de Movilidad del Centro se presenta al Comité de Calidad del Centro para su información y rendición de cuentas. Después de su aprobación se publica en la página web del centro para que sea accesible a todos los grupos de interés.

Los esquemas/guías para la evaluación de los procesos de movilidad de estudiantes recibidos y enviados son los siguientes:



PROCEDIMIENTO-DE-MOVILIDAD-DEL-ESTUDIANTADO-(ENTRANTES-Y-SALIENTES)

.....

E.DE2.2.Y.E.DE3.2--INFORME-DE-EVALUACIÓN-Y-PROPUESTAS-DE-MEJORA

DIMENSIÓN-5--DESARROLLO-DE-LA-ENSEÑANZA				
PROCESO-DE-MOVILIDAD-DEL-ESTUDIANTADO ENVIADO <ul style="list-style-type: none"> Los programas o acciones de movilidad ofertados son acordes con las competencias del título. Se han desarrollado los convenios de movilidad previstos. Los convenios de movilidad son suficientes y se adecuan a las necesidades del programa formativo. Planificación y coordinación de los programas de movilidad. Reconocimiento de las estancias. 	EVIDENCIAS			
	Resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés			
	EGRESADOS/AS	Considero que el nivel académico de la universidad de destino es adecuado. (ítem 25 en GRADO, 26 en Másteres)	PUNT	x
	EGRESADOS/AS	Pienso que el reconocimiento académico del periodo de estudios en mi país de destino ha sido adecuado. (ítem 26 en GRADO, 27 en Másteres)	PUNT	x
	EGRESADOS/AS	La atención e información que he recibido de la Universitat de València antes, durante y después de la estancia ha sido satisfactoria. (ítem 27 en GRADO, 28 en Másteres)	PUNT	x
	EGRESADOS/AS	La realización de la estancia ha contribuido a mejorar mis conocimientos lingüísticos. (ítem 28 en GRADO, 29 en Másteres)	PUNT	x
	EGRESADOS/AS	Considero que la realización de la estancia ha sido de utilidad para el entorno laboral después de los estudios. (ítem 29 en GRADO, 30 en Másteres)	PUNT	x
	EGRESADOS/AS	Satisfacción con las ayudas económicas recibidas. (ítem 30 en GRADO, 31 en Másteres)	PUNT	x
	EGRESADOS/AS	Satisfacción con el Personal Docente de la universidad de destino. (ítem 31 en GRADO, 32 en Másteres)	PUNT	x
	EGRESADOS/AS	Satisfacción con la estancia que he realizado en otra universidad. (ítem 32 en GRADO, 33 en Másteres)	PUNT	x
Indicador				
I.DE3.1	Número del estudiantado que participa en programas de movilidad	SALIENTES	1	

DE2-y-DE3

1



PROGRAMA VERIFICA

9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD



PROCEDIMIENTO-DE-MOVILIDAD-DEL-ESTUDIANTADO-(ENTRANTES-Y-SALIENTES)¶

DIMENSIÓN-5--DESARROLLO-DE-LA-ENSEÑANZA¶							
<ul style="list-style-type: none"> → Información facilitada al estudiantado que participa en programas o acciones de movilidad. ¶ → Las incidencias registradas en el desarrollo del programa se han solucionado de manera adecuada. ¶ → Grado de satisfacción de las personas implicadas. x 	ENTRANTES¶						1¶
	Antes de analizar los comentarios referentes al curso que estamos evaluando, realizaremos una INTRODUCCIÓN en la que incluiremos las acciones de mejora que se establecieron el curso anterior y la situación en la que se encuentra su desarrollo, siguiendo el cuadro que presentamos a continuación: ¶						
	DESARROLLO-PLAN-DE-MEJORAS-DE-LOS-CURSOS-ANTERIORES:¶						
	Curso-detección¶	Objetivos-a-conseguir¶	Acciones-desarrolladas¶	Prioridad¶	Responsable¶	Fecha-de-Inicio¶	Fecha-de-finalización¶
CONVENIOS- x							
2014-15 x	Aumentar el número de convenios con universidades cuyo idioma es el inglés, dada la alta demanda del estudiantado. x	1. Aun que el número de convenios es muy elevado y se han desarrollado todos los establecidos en la memoria de verificación, desde la Comisión de Movilidad del Centro se está estudiando la posibilidad de aumentar el número en Universidades cuyo idioma es el inglés. ¶ 2. Firma de nuevos convenios. ¶ 3. Establecer el número de plazas y las convalidaciones. ¶ 4. Evaluar el adecuado desarrollo de los nuevos convenios a partir de la opinión de todos los grupos de interés involucrados. x	MEDIA x	Comisión del Título¶ Coordinador/a de Movilidad del Centro y de la Titulación¶ Comisión de Movilidad del Centro x	2014 x	2016-17 x	<input type="checkbox"/> SI- <input checked="" type="checkbox"/> NO- Justificación: ¶ Se han desarrollado los nuevos convenios pero no se ha evaluado su grado de adecuación. x
PARTICIPACIÓN-DE-LOS-ESTUDIANTES- x							
2014-15 x	Motivar al estudiantado para que participen en el programa de movilidad. x	1. Mayor información a los y las estudiantes de los últimos cursos para que participen en los programas de movilidad, haciendo hincapié de su importancia para su formación. ¶ 2. Instar a los y las estudiantes de los primeros cursos para que	MEDIA x	Comisión del Título¶ Coordinador/a de Movilidad del Centro y de la Titulación¶	2015 x	2016 x	X- SI- <input type="checkbox"/> NO- Justificación: ¶ Se han desarrollado las acciones, aunque el número de estudiantes que han participado en movilidad no ha aumentado sustancialmente. x

DE2-y-DE3¶

□

2□



PROGRAMA VERIFICA

9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD



PROCEDIMIENTO DE MOVILIDAD DEL ESTUDIANTADO (ENTRANTES Y SALIENTES)

DIMENSIÓN 5 - DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA					
VALORACIÓN	A	B	C	D	EI
Los programas o acciones de movilidad ofertados son acordes con las competencias del título.	x	x	x	x	x
Se han desarrollado los convenios de movilidad previstos.	x	x	x	x	x
Los convenios de movilidad son suficientes y se adecuan a las necesidades del programa formativo.	x	x	x	x	x
Planificación y coordinación de los programas de movilidad.	x	x	x	x	x
Reconocimiento de las estancias.	x	x	x	x	x
Información facilitada al estudiantado que participa en programas o acciones de movilidad.	x	x	x	x	x
Las incidencias registradas en el desarrollo del programa se han solucionado de manera adecuada.	x	x	x	x	x
Grado de satisfacción de las personas implicadas.	x	x	x	x	x
PUNTOS FUERTES					
En este bloque se copiarán las afirmaciones que hayáis señalado con una A o B					
x					
x					
x					
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA	IMPORTANCIA	TEMPORALIZACIÓN	AGENTE	
Las afirmaciones que se han especificado con C o D y las señaladas con B, si se incluyen acciones de mejora relacionadas.	Cómo conseguimos eliminar ese punto débil, ¿mediante qué medida? Tienen que ser realistas	Mucha Poca	A medio, corto o largo plazo, también podéis poner a inicio o final de curso	Agente encargado de ejecutar esa acción	
x	x	x	x	x	
x	x	x	x	x	



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

9.4.1 Procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre inserción laboral

El servicio UVEmpleo es el encargado de realizar el análisis sistemático de la inserción profesional de los titulados de la Universitat, a través de los estudios de los comportamientos y opiniones de los diferentes actores del mercado laboral. En este sentido, se reconoce la importancia de estudiar la inserción laboral y la empleabilidad de los titulados universitarios, involucrando en su análisis a los propios titulados de los diferentes ciclos, a los empleadores, y a la propia Universitat. Todo ello se hace con el propósito de conocer y compaginar las demandas del mercado laboral, el perfil de titulados y la formación universitaria. Los estudios que se desarrollan actualmente son los siguientes:

1- Estudio de inserción laboral de los titulados de la Universitat de València. Uno de los objetivos de la Universitat de València es la formación de los profesionales tomando en consideración las demandas de la sociedad, y del sistema productivo. Para ello es necesario conocer las calificaciones y competencias requeridas en el ejercicio de las distintas profesiones y adecuar las enseñanzas y servicios al desarrollo de las mismas y a las que pueden ser necesarias en un futuro próximo en la medida que pueden ser anticipadas. Esta información sobre las tendencias de las oportunidades laborales de los titulados universitarios puede ser útil para que los estudiantes de esas titulaciones orienten mejor su futuro profesional.

Todas las informaciones que nos proporciona este estudio permiten una reflexión y conocimiento sistemático de los logros y las evaluaciones que los titulados realizan. Además, constituyen un input y un recurso fundamental para desarrollar estrategias dirigidas a la propuesta, planificación e implantación de actuaciones que potencien la calidad de las titulaciones y la formación de los estudiantes facilitando así su desempeño y realización personal.

La encuesta que se está utilizando para este estudio, se encuentra estructurada en 11 bloques:

Bloque 1: Valoración de la Universidad

Bloque 2: Elección de los Estudios

Bloque 3: Formación recibida

Bloque 4: Formación de Postgrado

Bloque 5: Experiencias laborales durante los estudios



Bloque 6: Características del primer empleo

Bloque 7: Características del empleo actual o último

Bloque 8: Historial laboral. Evolución del primer al último empleo

Bloque 9: Desempleo y búsqueda de empleo

Bloque 10: Inactivos motivos

Bloque 11: Indicadores de Inserción

La encuesta se pasa a todas las titulaciones oficiales de la Universitat de València, al menos con una periodicidad de cada cuatro años.

UVEmpleo desarrolla un informe que envía a los responsables de calidad de todas las titulaciones, en el que se incluyen los estadísticos descriptivos y los porcentajes, dependiendo de la naturaleza de cada variable.

Una descripción más detallada del procedimiento de recogida y análisis de la información se encuentra en el proceso:

RE1**Proceso de análisis y medición de resultados**

En este se incluye el indicador:

I.PF1.1**Inserción Laboral**

Los datos de las encuestas nos serán de utilidad para revisar y mejorar diferentes aspectos del desarrollo del programa formativo. Por ello, los resultados se envían al responsable de la titulación y al Comité de Calidad y se incluyen en los procesos de evaluación en los que se tiene en cuenta la inserción laboral:

PF1**Procedimiento de revisión de las competencias y el perfil de egreso del programa formativo****DE1****Procedimiento de orientación académica y profesional**

2- Estudio Satisfacción de los Empleadores (Tutores/as de Prácticas Externos)

El objetivo de este estudio es conocer la opinión de los empleadores sobre las características que deben poseer los titulados universitarios para incorporarse laboralmente a sus empresas y el nivel de competencias presentado por éstos, realizando un estudio de las competencias definidas para el nivel de grado y máster en el MECES.



9.4.2 Procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación






Como se ha explicado en el punto anterior, cuando se evalúa la inserción laboral también se incluyen bloques sobre la satisfacción con la formación recibida.

Previamente a ello, desde el año 1999, la Unidad de Calidad diseñó una encuesta a los graduados de la Universitat de València.








La evaluación se realiza a través de esta encuesta de opinión a Graduados se constituye en el primer momento evaluativo del proceso de Inserción Profesional porque permite conocer la percepción que tienen los graduados acerca de la formación recibida durante sus estudios.

La Unidad de Calidad activa la encuesta virtualmente cuando los graduados realizan el depósito del título.

Esta evaluación proporciona información muy valiosa para las titulaciones en el proceso de revisión y mejora de los planes de estudio, puesto que a través de ella se puede percibir carencias y posibles fortalezas de la enseñanza universitaria en torno a:

-  El proceso de formación/plan de estudios de cada titulación.
-  El desarrollo de las competencias básicas para el desempeño en el ámbito laboral.
-  La actuación del profesorado.
-  Las prácticas en empresa.
-  La infraestructura global de la Universidad.

Para evaluar estos aspectos la encuesta consta de 59 ítems valorados en una escala Likert de 1 a 5 y distribuidos en los siguientes bloques:

-  Valoración del proceso de formación/plan de estudios
-  Valoración del desarrollo de capacidades y actitudes durante los estudios en la Universitat de València
-  Opinión sobre la actuación docente del profesorado
-  Servicios y vida en el campus
-  Valoración sobre las prácticas en empresas.
-  Expectativas y satisfacción
-  Valoración global de la formación recibida



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Cada período académico la Unidad de Calidad procesa y analiza los resultados y entrega a cada centro dos informes que incluyen los estadísticos descriptivos (medias) y porcentajes, dependiendo de la naturaleza de cada uno de los ítems: un informe global de la Universidad y un informe específico para cada titulación.

Para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título, entre ellos los graduados, se ha desarrollado un procedimiento en Manual de Calidad de la Universitat de València:

RE2**Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés**

De los procesos de medición de la satisfacción de los grupos de interés se generan indicadores que se incluyen en el proceso:

RE1**Proceso de análisis y medición de resultados**

Concretamente el indicador:

I.RE2.1**Satisfacción de los grupos de interés**

Los resultados que se obtienen de los informes de las encuestas y de los indicadores se envían a las Comisiones de Título y a los Comités de Calidad y se incluyen los datos cuando se evalúan los procesos correspondientes del sistema de garantía de calidad (prácticamente en todos los procesos de la Dimensión 5- Desarrollo de la Enseñanza). Por ello son muy importantes en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.

Los responsables de llevar a cabo el proceso de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés se incluyen en la descripción del procedimiento y en su diagrama de flujo.

En las tablas de evaluación que se incluyen en los diferentes procesos, se analizan los resultados de esta encuesta, por ello son de gran utilidad para la revisión y mejora del desarrollo del Plan de Estudios.



9.5 Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios para la extinción de un título.

9.5.1 Procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título.

Para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título (estudiantado, profesorado, personal de administración y servicios, personal de apoyo a la docencia...), se ha desarrollado un proceso en Manual de Calidad de la Universitat de València:

RE2

Proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés

De los procesos de medición de la satisfacción de los grupos de interés se generan indicadores que se incluyen en el proceso:

RE1

Proceso de análisis y medición de resultados

Concretamente los indicadores:

I.RH3.1

Evaluación de la Docencia

I.RE2.1

Satisfacción de los grupos de interés

Los responsables del proceso se incluyen en el flujograma, siendo la Unidad de Calidad la que procesa y analiza los resultados, entregando a cada centro los informes con los estadísticos descriptivos y los porcentajes, dependiendo de la naturaleza de las variables de cada uno de los ítems.

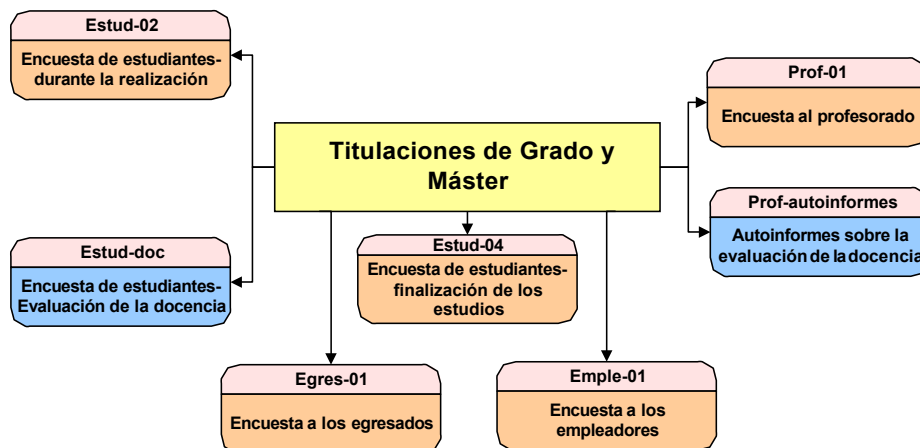
Los datos de las encuestas de satisfacción se publican sin restricciones en la página web de cada titulación, incluyendo la comparativa con la media de la universidad y el evolutivo de los datos, para analizar la tendencia de los ítems.

En el RE2- Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés se han incluido todas las encuestas que se están procesan desde la Unidad de Calidad para las titulaciones de GRADO y POSTGRADO (Másteres oficiales y doctorado).

De forma esquemática algunas de las encuestas contempladas en los procesos desarrollados en la Universitat de València son las siguientes:



ENCUESTAS PARA LOS TÍTULOS DE GRADO Y MÁSTER OFICIAL



Esquema del grado

ENCUESTA	DESCRIPCIÓN
ESTUD-01	Encuesta que realiza el estudiantado durante el desarrollo de sus estudios. En el caso de los grados, el y la estudiante la completan cuando cursan primer y tercer curso. Se pasa anualmente mediante una encuesta online.
ESTUD-DOC	Encuesta que desarrollan los estudiantes para evaluar la docencia del profesorado. El estudiantado la completa cuando finaliza cada uno de los módulos cursados, se completa una encuesta por cada profesor/a y grupo. Se pasa anualmente mediante una encuesta online.
PROF-01	Encuesta de satisfacción del profesorado con las titulaciones de grado y/o máster. Se lleva a cabo cada dos años y se desarrolla mediante una encuesta online.
PROF-01	Autoinforme realizado por el profesorado relativo a la evaluación de la docencia, va ligado al PROGRAMA DOCENTIA. Se incluye en la plataforma de evaluación del profesorado.
ESTUD-04	Encuesta que desarrollan los egresados/as cuando han finalizado los estudios, va unida al depósito del título. Se pasa anualmente mediante una encuesta online
EGRES-01	Encuesta que completan los egresados/as de la titulación al menos un año después de la finalización de los estudios.
EMPLE-01	Encuesta que completan los empleadores de los egresados de la titulación, normalmente tutores/as de prácticas externas. Se pasa anualmente mediante una encuesta online
PAS-01	Encuesta que completan el Personal de Administración y Servicios vinculado al centro valorando las titulaciones que se imparten. Se lleva a cabo cada tres años mediante una encuesta online.



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

La responsabilidad de aplicarlas es del Centro y de los responsables de las titulaciones, pero siempre con el apoyo y colaboración la Unidad de Calidad siendo la encargada del procesamiento y análisis de los resultados.

Los resultados que se obtengan de los informes de las encuestas y de los indicadores se envían a los Comités de Calidad incluyéndose los datos cuando se evalúen los procesos correspondientes del sistema de garantía de calidad (todos los procesos del SAIC incluyen en las guías de evaluación información sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés). Por ello se concluye, diciendo que estos resultados son imprescindibles para revisar y mejorar el desarrollo del plan de estudios.

Los formatos de las encuestas están en el RE2- Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los Grupos de Interés.



9.5.2 Procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre las sugerencias o reclamaciones de los estudiantes.

Para llevar a cabo el procedimiento para la recogida y análisis de la información sobre las sugerencias o reclamaciones, se ha generado el siguiente proceso:

SG4**Procedimiento de gestión y revisión de incidencias**

El objeto del mismo es establecer el protocolo a aplicar en la gestión de las incidencias (quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos) de los centros de la Universitat de València, con el fin de mejorar los servicios que prestan a los diferentes colectivos.

Los responsables de llevar a cabo el proceso se señalan en el flujograma y en la descripción del proceso.

Los centros de la universidad ponen a la disposición de la comunidad educativa diferentes medios para poder formular una queja o sugerencia, como, por ejemplo: formularios en las Secretarías de los centros, correos electrónicos, espacios destinados a este fin en la página web del centro. buzón de sugerencias,...

Cada vez que se gestione una incidencia se tiene que desarrollar las siguientes fases:

1.1. Recepción de las incidencias

La administración del centro recibe la incidencia dándole registro de entrada.

1.2. Canalización de incidencias

El Equipo Directivo del Centro y el Comité de Calidad del Centro analiza las incidencias y las canaliza a los servicios implicados, dependiendo del tipo de incidencia se inician unas actuaciones diferenciadas.

1.2.1. Queja/Reclamación

Si es una queja/reclamación existen dos vías de resolución, si se basa en un procedimiento administrativo reglado se resuelve mediante la normativa del procedimiento administrativo.

En cambio, si la queja/reclamación no tiene normativa específica se procede a su análisis por el responsable del servicio implicado.

Posteriormente se adopta una respuesta y el responsable del servicio o el Equipo Directivo comunica por escrito la solución al reclamante.

La solución puede requerir acciones, en ese caso, se planifican, desarrollan y evalúan.

Por último, se archiva la incidencia y se comunica el transcurso del expediente al Comité de calidad del centro.

1.2.2. Sugerencia

En el caso de una sugerencia, en primer lugar, es analizada por el responsable del servicio implicado y posteriormente, se agradece y comunica por escrito al sugerente.



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Si se estima pertinente, la sugerencia puede desplegar una serie de acciones, si es así, se planifican, desarrollan y evalúan.

Por último, se archiva la sugerencia y se le comunica el transcurso del expediente al Comité de calidad del Centro.

1.2.3. Felicitaciones y agradecimientos

El responsable del servicio implicado o el Equipo Directivo, agradece la comunicación.

Posteriormente, al igual que en los casos anteriores, se archiva y se comunica al Comité de calidad del centro.

El proceso de gestión y revisión de incidencias también es evaluado por el Comité de Calidad del Centro y a partir del informe que se genere se tomarán decisiones para la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.



9.5.3 Mecanismos para publicar información que llegue a todos los implicados o interesados sobre el plan de estudios.

En el Manual de Calidad se ha incluido un apartado que explica cómo se van a desarrollar los mecanismos para publicar la información a todos los implicados o interesados sobre el plan de estudios:

SG3**Procedimiento de información pública**

El objeto del procedimiento es establecer el protocolo a aplicar para hacer pública la información actualizada relativa a las titulaciones que se imparten en los centros de la Universitat de València, con el fin de facilitar el acceso a esta información por los diferentes grupos de interés.

Se considera que existen dos momentos clave para informar públicamente:

1. Información básica y específica de los procesos (por ejemplo, en el proceso de programación docente (OE4) la información que se genera propia del proceso son las guías docentes de las asignaturas), la cual se publica mediante el proceso SG3-- Proceso de Información Pública que está dentro de la dimensión 7- Sistema de Garantía de Calidad. Según la información que se genere se establecen los medios, mecanismos y destinatarios de dicha información.

Dentro de la información básica se incluye:

- Información sobre el Plan de Estudios
- Información sobre lo objetivos de la titulación
- Información sobre el perfil de ingreso y egreso
- Información sobre las diferentes asignaturas, incluyendo las guías docentes
- Información sobre los programas de orientación a los estudiantes
- Información sobre los programas de captación
- Información sobre los programas de movilidad
- Información sobre las prácticas externas
- Información sobre los programas de orientación profesional
- Información sobre los recursos materiales y servicios
- Información sobre los recursos humanos
- Información sobre los resultados de la enseñanza



- Información sobre los indicadores incluidos en el SAIC
- Información sobre las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés

Toda la información que se genere es publicada, al menos, en la página web del centro.

2. Respecto a la información que se genera de los procesos de evaluación (Informes de evaluación y propuestas de mejora) 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 aprobación y posteriormente publicados en la página web del centro.

El proceso de información también es evaluado por el Comité de Calidad del Centro y a partir del informe que se genere se tomarán decisiones para las próximas anualidades.

El esquema que se sigue para la evaluación es el siguiente:



E.SG3.4- Informe de evaluación y propuestas de mejora.

(Propuesta de evaluación)

DIMENSIÓN 7 GARANTÍA DE CALIDAD				
PROCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de información pública es eficaz y adecuado Los grupos de interés se muestran satisfechos con la información y los canales de comunicación de la misma La difusión de la información es adecuada La información pública es pertinente y útil para los grupos de interés 	EVIDENCIAS		
		E.SG3.1- Relación de la información pública del Centro.		
		E.SG3.2- Relación de destinatarios y medios de comunicación de la información.		
		E.SG3.3- Documentos que se han generado con la publicación de la información.		
	Resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés			
		GRADO	MÁSTER	DOCTORADO
	Encuesta a los estudiantes durante la realización de los estudios	QG-ESTUD-02	QM-ESTUD-01	QD-ESTUD-01
	Encuesta a los profesores	QG-PROF-01	QM-PROF-01	QD-PROF-01

**DIMENSIÓN 7 GARANTÍA DE CALIDAD**

COMENTARIOS:

VALORACIÓN

El proceso de información pública es eficaz y adecuado

Los grupos de interés se muestran satisfechos con la información y los canales de comunicación de la misma

La difusión de la información es adecuada

La información pública es pertinente y útil para los grupos de interés

A	B	C	D	EI

PUNTOS FUERTES**PUNTOS DÉBILES****PROPUESTAS DE MEJORA****IMPORTANCIA****TEMPORALIZACIÓN****AGENTE**



9.5.4 Criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del Título

En el *Manual de Procedimientos* se ha incluido un proceso que tiene por objeto establecer los criterios que pueden llevar a la interrupción de un título, temporal o definitivamente, y el modo por el cual el Centro garantiza que, en caso de extinción de una titulación oficial, los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer de un desarrollo efectivo de las mismas para cursar todas y cada una de las materias.

SG7

Procedimiento de extinción de un título

Los criterios que pueden conducir a una extinción de un título son los siguientes:

1. Política estratégica de la Universidad: que comporte una revisión del catálogo de títulos que la Universitat oferta en función del desarrollo de su plan estratégico para un periodo dado. En este sentido, serán tenidos en cuenta, a partir de la valoración estratégica efectuada, aspectos como:
 - Falta de adecuación entre la oferta y la demanda formativa
 - Cambios estructurales en la demanda social de formación superior que producen un desplazamiento sustancial de objetivos.
 - Escaso número en la demanda de matrícula nueva
 - Incumplimiento reiterado del conjunto de criterios sustantivos que genera un funcionamiento inapropiado del título
2. Como consecuencia de cambios producidos en la legislación estatal o autonómica aplicable.
3. En caso de Informe Negativo en el proceso de Renovación de Acreditación por parte de la AVAP.

En el caso de extinción de un título, las medidas a adoptar serán las siguientes:

- No admitir matriculas de nuevo ingreso en el título
- La suspensión gradual de la impartición de la docencia



9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

- La implementación, en su caso, de acciones tutoriales y de orientación específicas para los estudiantes
- El derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por los Estatutos de la Universitat de València.