

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

CENTRO	FACULTAT FILOLOGIA, TRADUCCIÓ I COMUNICACIÓ
Razón social	UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
Domicilio Social	Avenida Blasco Ibáñez, 32, Valencia 46010
CIF (de la UV)	Q-4618001-D
e-mail	fac.filologia@uv.es
Teléfono	96 3983336 (Conserjería) / 963983646 (Secretaría)

PRESENTACIÓN

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

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

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

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

CAPÍTULO 4. PROGRAMA FORMATIVO

CAPÍTULO 5. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA

CAPÍTULO 6. RECURSOS HUMANOS

CAPÍTULO 7. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

CAPÍTULO 8. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

CAPÍTULO 9. RESULTADOS

CAPÍTULO 10. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad
02	08/04/2020	Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo
03	10/09/2025	Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

PRESENTACIÓN

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad
02	08/04/2020	Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo
03	10/09/2025	Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

PRESENTACIÓN

La educación superior desempeña un papel fundamental en la cohesión social, el crecimiento económico y la competitividad global. En una sociedad cada vez más basada en el conocimiento, la educación superior se consolida como un elemento esencial para el desarrollo socioeconómico y cultural. Este contexto genera una creciente demanda de aptitudes y competencias que permiten afrontar los nuevos retos sociales y profesionales.

Según el documento “Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior” (2015), el incremento en el acceso a la educación superior constituye una oportunidad para que las instituciones aprovechen la diversidad de experiencias individuales. Atender las crecientes expectativas de la comunidad universitaria exige un cambio profundo en la oferta educativa, orientado hacia un modelo de enseñanza y aprendizaje centrado en el estudiantado, que incorpore itinerarios flexibles y reconozca las competencias adquiridas fuera de los planes de estudio oficiales.

Las instituciones de educación superior, en consecuencia, han diversificado sus misiones, programas y formas de cooperación, incorporando la internacionalización, el aprendizaje digital y nuevas modalidades de impartición. En este escenario, el aseguramiento de la calidad resulta esencial para garantizar que las universidades puedan responder a los cambios sociales, tecnológicos y normativos, asegurando al mismo tiempo la validez de las cualificaciones y la excelencia en la experiencia educativa.

El Espacio Europeo de Educación Superior y la Mejora Continua

El marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), junto con las modificaciones introducidas en la normativa española, establece que las universidades deben garantizar el cumplimiento de los objetivos académicos asociados a sus enseñanzas, fomentando además la mejora continua. Para ello, todas las universidades deben contar con políticas y sistemas de aseguramiento de la calidad claramente definidos, formalmente establecidos y públicamente disponibles.

La Universitat de València ha mantenido un compromiso constante con la excelencia académica. En el preámbulo de sus Estatutos se establece que estos “han de constituir una herramienta que nos permita consolidar una universidad de calidad, inmersa en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior como institución sólida y de prestigio”. Asimismo, en el Capítulo de Centros Universitarios, el artículo 34.f, reconoce como función propia de los Centros promover iniciativas y aplicar medidas que mejoren la calidad de las enseñanzas y de los servicios prestados.

Compromiso con la Sociedad y con la Calidad

El objetivo del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universitat de València es dar respuesta a las necesidades y expectativas de la sociedad. En el contexto de una sociedad del conocimiento y de una creciente internacionalización de la oferta universitaria, garantizar la calidad de la formación es un reto ineludible, especialmente considerando que la sociedad confía en las universidades y destina recursos para su funcionamiento.

En coherencia con esta confianza social y con las exigencias de transparencia del EEES, la Universitat de València garantiza que sus actuaciones se orientan al logro de los objetivos académicos, apoyándose en políticas y sistemas de aseguramiento interno de la calidad para Centros y servicios, formalmente implantados y accesibles públicamente.

Implantación del SGIC en la Universitat de València

Con un enfoque de mejora continua, la universidad planifica, desarrolla, revisa y redefine sus actuaciones hasta alcanzar los objetivos previstos.

En 2008, la Universitat de València inició el diseño de su Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC), aprobado en octubre de ese mismo año por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). Posteriormente, el sistema se implantó en todos los Centros de la Universidad, lo que permitió ordenar y sistematizar las acciones relacionadas con:

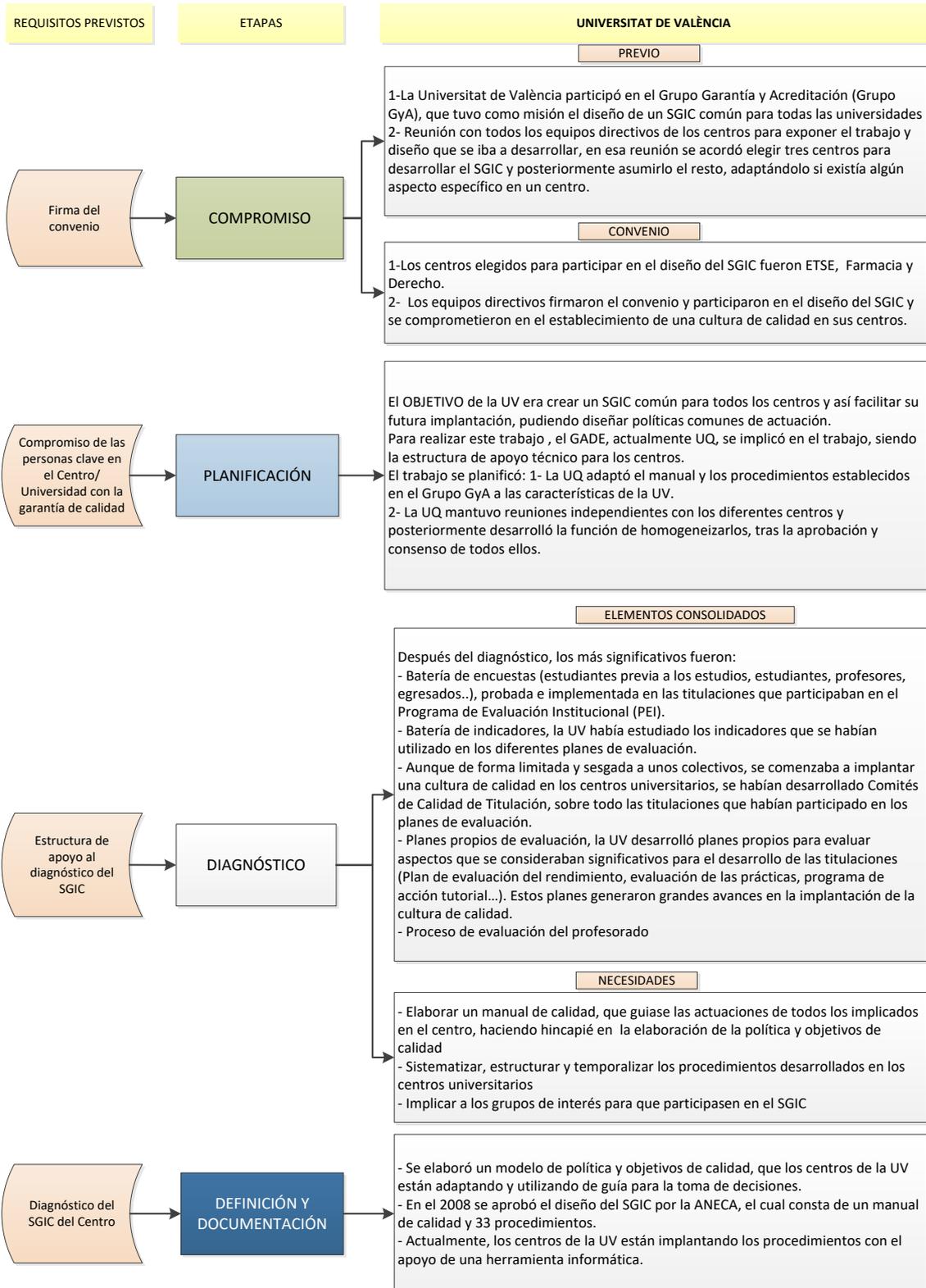
- Evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado.
- Análisis de la satisfacción del estudiantado y personas egresadas.
- Seguimiento de la inserción laboral.
- Difusión de información relevante a la sociedad.

PRESENTACIÓN

El diseño inicial del SGIC fue elaborado por el Gabinete de Evaluación y Diagnóstico Educativo (GADE) — actual Unitat de Qualitat (UQ)—, y posteriormente consensuado y adaptado a las peculiaridades y necesidades de cada Centro.

El proceso de diseño del SGIC se desarrolló siguiendo un enfoque sistemático y participativo, cuyo esquema se presenta a continuación:

PRESENTACIÓN



Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)

Tras la aprobación, en mayo de 2015, de la versión revisada de los "Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area" (ESG) y tomando como referencia la nueva versión del

PRESENTACIÓN

Modelo AUDIT desarrollado por la ANECA, la Universitat de València diseñó una actualización del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

Esta revisión incorpora los cambios normativos y las mejoras identificadas durante los 10 años de implantación del SGIC en los distintos Centros de la universidad. El SAIC constituye una iniciativa estratégica dirigida tanto a los Centros Universitarios, como ámbito organizativo de referencia interna, como al estudiantado y a la sociedad en general.

Principios del SAIC según el Modelo AUDIT

El SAIC de la Universitat de València, y específicamente de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, responde a los criterios establecidos por el modelo AUDIT:

- a) Cultura de la calidad
El Centro mantiene una política y objetivos de calidad claramente definidos, accesibles y públicos, consolidando una cultura institucional comprometida con la excelencia académica.
- b) Garantía de los programas formativos
Se dispone de mecanismos para diseñar, revisar y actualizar la oferta académica, estableciendo procedimientos internos y externos para la aprobación, control y mejora continua de las titulaciones. Además, se asegura la acreditación y mantenimiento de la calidad de los programas.
- c) Orientación al estudiantado
El modelo sitúa al estudiantado en el centro del proceso formativo. Se establecen procedimientos que aseguran que las acciones emprendidas favorecen su aprendizaje, desde la admisión hasta la adquisición de competencias y la certificación de resultados.
- d) Calidad del personal docente e investigador y de apoyo
La universidad garantiza la selección, gestión, desarrollo y formación de su personal, asegurando que dispone de los recursos y competencias necesarias para cumplir con sus funciones docentes e investigadoras.
- e) Gestión de recursos y servicios
El Centro gestiona de forma eficiente los recursos humanos, materiales y tecnológicos, garantizando la existencia de servicios de apoyo al estudiantado que faciliten un aprendizaje de calidad.
- f) Evaluación y mejora continua
El SAIC dispone de procedimientos para medir, analizar y utilizar la información generada por sus procesos. Se evalúan los resultados de aprendizaje, la satisfacción de los grupos de interés, la empleabilidad y otros indicadores clave, favoreciendo la toma de decisiones orientadas a la mejora.
- g) Transparencia y comunicación
El Centro garantiza la publicación y difusión periódica de información actualizada, fiable y accesible sobre su oferta académica, resultados y actividades, fomentando la rendición de cuentas ante la sociedad.
- h) Mantenimiento y actualización del SAIC
El sistema se revisa y actualiza periódicamente, asegurando que cuenta con los recursos, metodologías y procedimientos necesarios para su eficacia y permitiendo su evaluación externa.

Documentación y Acceso al SAIC

El documento principal del sistema es el Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MSAIC), donde se definen:

- Los objetivos y alcance del sistema.
- Los requisitos normativos que atiende.
- Las referencias a la documentación complementaria.

Este manual se complementa con el Manual de Procedimientos, que desarrolla de forma detallada los procesos establecidos en el MSAIC.

PRESENTACIÓN

La política y objetivos de calidad se encuentran definidos en el procedimiento SG1: Elaboración y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad. Asimismo, en cada capítulo del MSAIC y en los procedimientos asociados se especifican las evidencias y registros generados por su aplicación.

Para garantizar la transparencia y accesibilidad, los documentos del SAIC —incluido el MSAIC— están disponibles en la página web del Centro. Además, se informa a los miembros de la comunidad universitaria sobre cualquier actualización o cambio en el sistema.

MSAIC-1

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

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO
- 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 1.4. DESARROLLO
 - 1.4.1 INTRODUCCIÓN
 - 1.4.2 OBJETIVOS DEL SAIC
 - 1.4.3 CICLO DE MEJORA CONTINUA
 - 1.4.4 DOCUMENTOS DEL SAIC
 - 1.4.5 DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DEL SAIC
 - 1.4.6 FUNCIONAMIENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
- 1.5. GRUPOS DE INTERÉS
 - 1.5.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
 - 1.5.2 CAUCES DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
 - 1.5.3 INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	08/04/2020	<i>Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	10/09/2025	<i>Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

MSAIC-1

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

1.1 OBJETO

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

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SAIC de los Centros de la Universidad incluye a todas las titulaciones adscritas a dicho Centro. No se incluyen los títulos interuniversitarios que no coordina la Universitat de València.

En relación con el cumplimiento de los criterios de calidad recogidos en el modelo AUDTI-AVAP y que son de aplicación a este SAIC, se desea remarcar la exclusión de tres de ellos:

- Criterio 6: I+D+i y Transferencia
- Criterio 7: Vinculación con el medio
- Criterio 8: Dimensión externa

La razón que justifica dicha exclusión se debe a que para los tres criterios citados el Centro no ejerce responsabilidad sobre las actividades que cabría relacionar con su desarrollo, siendo este objeto de atención por parte de órganos que caen bajo la jurisdicción directa de la propia universidad. Por ejemplo, en el caso de las actividades de I+D+i, la responsabilidad de la gestión y explotación de los proyectos es función bien de la Escuela de Doctorado, de los Departamentos o de los Institutos de Investigación. En el caso de la vinculación con el medio, recae sobre todo en el Servicio de Extensión Universitaria y en el Servicio de Cultura. Finalmente, en cuanto a la dimensión externa, esta actividad recae principalmente en el Servicio de Relaciones Internacionales.

1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La normativa aplicable incluye la relativa al gobierno de la Universidad —recogida en los Estatutos y Reglamentos Generales—, así como la correspondiente a cada uno de sus Centros, establecida en sus respectivos Reglamentos de Régimen Interno. Asimismo, se consideran las disposiciones emanadas del Ministerio, de la Comunidad Autónoma y de las Agencias Externas de Evaluación, en lo referente a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones, así como a los sistemas de aseguramiento interno de la calidad.

1.4 DESARROLLO

1.4.1. Introducción

Como establece la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario y los decretos que la desarrollan, las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a procesos de evaluación y acreditación gestionados por la ANECA o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en nuestro caso la Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva (AVAP), tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (verificación), en el seguimiento de su desarrollo y en la acreditación de su implantación.

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

MSAIC-1

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

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

Finalidad de la Educación Superior

La educación superior tiene como objetivo principal el desarrollo integral del estudiantado y la contribución al progreso social, científico y económico. Para ello, persigue los siguientes fines:

Objetivo	Descripción
Ciudadanía activa	Formar personas comprometidas con la sociedad, con capacidad crítica y responsabilidad cívica.
Formación profesional	Preparar para el ejercicio competente de una profesión, favoreciendo la empleabilidad y la adaptabilidad.
Desarrollo personal	Impulsar el crecimiento individual, la autonomía y el aprendizaje a lo largo de la vida.
Investigación e innovación	Fomentar la generación de conocimiento, la innovación metodológica y la mejora educativa.
Base de conocimientos avanzados	Contribuir a la creación, gestión y difusión de saberes que respondan a las necesidades sociales y científicas.

Concepto de calidad

En la Universitat de València se considera que el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) entiende la calidad como el resultado de la interacción entre todos los agentes implicados en el proceso educativo:

- Profesorado
- Estudiantado
- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)
- Entorno institucional de aprendizaje: graduados y graduadas y personas empleadoras

El SAIC reconoce que cada grupo de interés puede priorizar distintos objetivos. Por ello, las percepciones de calidad pueden variar, lo que exige procesos inclusivos y participativos.

1.4.2. Objetivos del SAIC

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

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

El SAIC establece procedimientos sistemáticos para garantizar la calidad de la formación y optimizar los recursos. Entre sus principales líneas de actuación destacan:

MSAIC-1

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

A. Planificación y seguimiento académico

- Definición clara de los objetivos formativos de cada programa.
- Revisión periódica de la pertinencia, coherencia y actualidad de los contenidos.
- Evaluación de la adecuación entre competencias, metodologías y resultados.

B. Optimización de recursos

- Asegurar la disponibilidad y actualización de los recursos humanos, materiales y tecnológicos.
- Mantener infraestructuras adecuadas que faciliten la enseñanza y el aprendizaje.

C. Participación y retroalimentación

- Recoger de forma sistemática la opinión del estudiantado, profesorado y PTGAS.
- Analizar e integrar las aportaciones de empleadores, egresados y sociedad.
- Aplicar los resultados a la toma de decisiones estratégicas.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Rendir cuentas a la sociedad sobre el funcionamiento de los Centros y consecuentemente de las titulaciones.

D. Fomento de la innovación

- Incorporar metodologías activas y recursos didácticos innovadores.
- Desarrollar proyectos de investigación aplicada orientados a la mejora de los procesos educativos.

El modelo de aseguramiento de la calidad busca garantizar:

- Excelencia académica y pertinencia de la formación.
- Satisfacción de los grupos de interés.
- Adaptación continua a los cambios sociales, tecnológicos y científicos.
- Generación de conocimiento que contribuya al desarrollo sostenible de la sociedad.

Principios rectores de la Calidad

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

Principio	Aplicación en el SAIC
Orientación al estudiantado	Garantizar su desarrollo integral y la adecuación de los programas a sus necesidades.
Participación activa	Implicar a todos los grupos de interés en la definición y evaluación de la calidad.
Transparencia	Mantener informados a todos los agentes sobre procesos, resultados y mejoras implementadas.
Mejora continua	Evaluar, revisar y optimizar periódicamente los procedimientos académicos y administrativos.
Innovación y excelencia	Promover prácticas metodológicas y científicas de vanguardia.
Legalidad y seguridad jurídica	Los Centros de la Universitat de València diseñan y desarrollan su SAIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior

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

MSAIC-1

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

calidad de las actividades de dicha institución (responsabilidad), asimismo, proporciona asesoramiento y recomendaciones sobre cómo se puede perfeccionar lo que se está haciendo (mejora), todos los procedimientos del SAIC de la UV concluyen con una evaluación y mejora. Por lo tanto, el aseguramiento y la mejora de la calidad están interrelacionados.

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

1.4.3. Ciclo de Mejora Continua

La filosofía que inspira este Manual de Calidad es el Ciclo de Mejora Continua, basado en la filosofía de Deming. Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de los Centros de la Universidad incluye todas las titulaciones adscritas al mismo, independientemente de su nivel, modalidad o área de conocimiento.

En conjunto, el SAIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de la formación. Este proceso se fundamenta en un modelo cíclico que integra cuatro fases interrelacionadas: Planificar, Hacer, Comprobar y Actuar (modelo PDCA de Deming), lo que permite garantizar un sistema dinámico, flexible y orientado a resultados.

- Planificar (*Plan*): Definir los objetivos estratégicos, diseñar la oferta formativa, establecer las competencias a desarrollar, seleccionar los recursos necesarios y planificar las metodologías docentes.
- Hacer (*Do*): Implementar los programas formativos, aplicar las metodologías planificadas y desarrollar las actividades académicas y de apoyo al aprendizaje.
- Evaluar (*Check*): Evaluar de forma sistemática los resultados obtenidos, analizando los indicadores de rendimiento, la satisfacción de los grupos de interés y el grado de cumplimiento de los objetivos previstos.
- Actuar (*Act*): Adoptar medidas correctivas y preventivas, introducir mejoras en los programas, optimizar los recursos y actualizar los procesos para garantizar la excelencia académica y la pertinencia de la formación.

Este enfoque asegura que la calidad de la formación universitaria no se conciba como un estado estático, sino como un proceso dinámico de revisión continua, innovación y mejora. La integración de los resultados obtenidos en cada fase permite al SAIC cerrar el ciclo, consolidando un sistema de gestión basado en la evidencia, orientado a la satisfacción de los grupos de interés y alineado con los estándares nacionales e internacionales de aseguramiento de la calidad.

En los procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) se ha seguido la dinámica establecida en el Ciclo de Mejora Continua, incorporando evidencias documentadas que demuestran la correcta aplicación de cada fase. Estas evidencias incluyen los procesos de planificación, implementación y evaluación de resultados, así como las actuaciones derivadas de dichos análisis. De esta manera, se garantiza que las decisiones adoptadas se fundamenten en datos objetivos y verificables, favoreciendo la mejora continua de la oferta formativa y el alineamiento de los programas académicos con los objetivos estratégicos de la institución.

La siguiente figura representa gráficamente el “Ciclo de Mejora de la Formación Universitaria” (adaptado de la Guía para el diseño de SAIC de la formación universitaria. Programa AUDIT), ilustrando la interconexión entre las distintas fases del proceso.

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



1.4.4. Documentos del SAIC

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

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

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

Diseño de la Oferta formativa:

- Definición de política y objetivos de calidad
- Definición y aprobación de programas formativos
- Criterios de admisión de estudiantado
- Planificación de la oferta formativa
- Criterios para la eventual suspensión del título

Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas al estudiantado:

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
- Desarrollo de la oferta formativa:
 - Metodología de enseñanza-aprendizaje
 - Evaluación del aprendizaje
- Prácticas externas y movilidad del estudiantado
- Orientación profesional

MSAIC-1

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

- Evaluación y mejora de la oferta formativa:
 - Despliegue de las acciones de mejora detectadas
- Gestión de las quejas y reclamaciones
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos

Personal académico y de apoyo a la docencia:

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

Recursos materiales y servicios:

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo al estudiantado

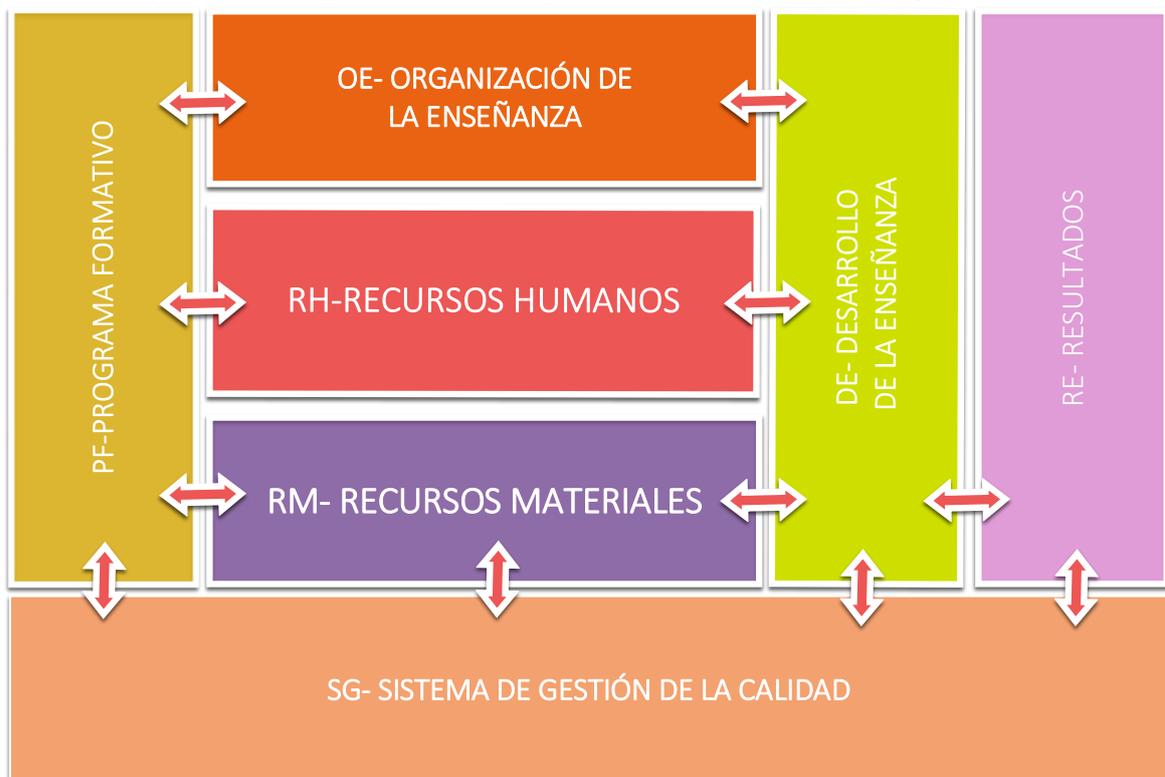
Resultados de la formación:

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

Información pública:

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

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 el personal implicado en su implantación conocen y están familiarizados con dicha organización:



MSAIC-1

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

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

PF- PROGRAMA FORMATIVO

Esta dimensión permite garantizar la calidad y la adecuada revisión de los aspectos básicos y transversales de una titulación; las competencias y resultados de aprendizaje del plan de estudios, el perfil de ingreso del estudiantado y el perfil de egreso del personal titulado. Los procedimientos de esta dimensión son:

PROGRAMA FORMATIVO	PF1 –Procedimiento de revisión de las competencias/ resultados de aprendizaje y el perfil de egreso del programa formativo PF2 –Procedimiento de revisión del perfil de ingreso y los criterios de admisión del estudiantado
-----------------------	---

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 del estudiantado OE2 –Procedimiento de selección, admisión, matriculación del estudiantado 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:

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 PTGAS RH6 –Procedimiento de captación y selección del PTGAS RH7 –Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PTGAS RH8 –Procedimiento de formación del PTGAS
---------------------	--

RM- RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

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

MSAIC-1

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

Los procedimientos son:

RECURSOS	RM1 –Procedimiento de gestión de los recursos materiales
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 su estudiantado, partiendo de una información adecuada para definir sus necesidades, y estableciendo mecanismos y procedimientos que garantizan su eficaz desarrollo y mejora continua.

Los procedimientos que se incluyen en esta dimensión son:

DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	DE1 –Procedimiento de orientación académica y profesional al estudiantado DE2 –Procedimiento de movilidad del estudiantado recibido DE3 –Procedimiento de movilidad del estudiantado enviado DE4 –Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas académicas 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 cómo 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 se garantiza que para la toma de decisiones se utilizan datos objetivos y medibles.

Los procedimientos son:

RESULTADOS	RE1 –Procedimiento de análisis y medición de los resultados 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 GARANTÍA DE CALIDAD

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

Los procedimientos concretos de esta dimensión son:

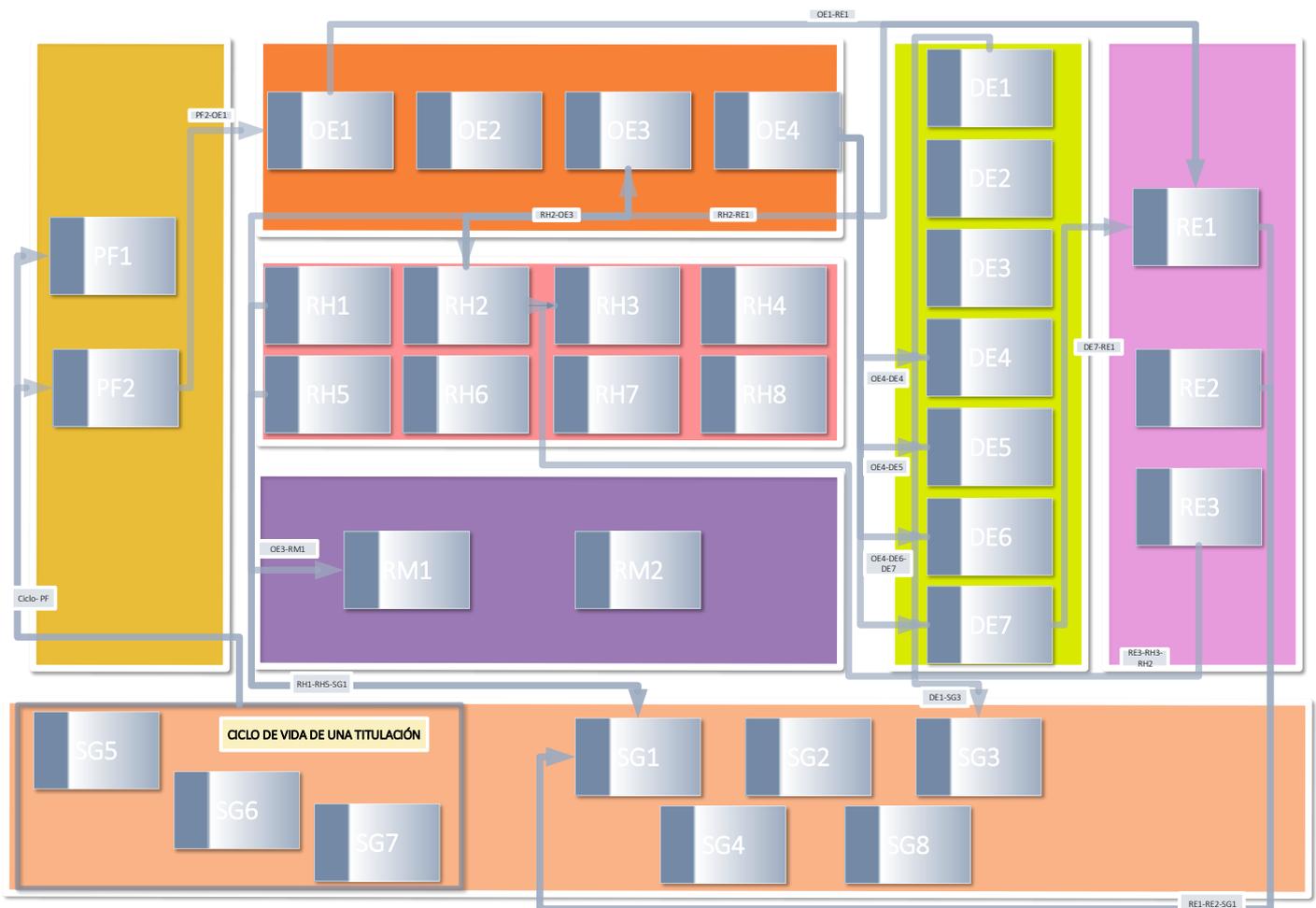
SISTEMA GARANTÍA DE CALIDAD	SG1 –Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad SG2 –Procedimiento de auditoría interna de calidad SG3 –Procedimiento de información pública SG4 –Procedimiento de gestión y revisión de las incidencias SG5 –Procedimiento de diseño de un plan de estudios
-----------------------------	---

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

- 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 el desarrollo del mismo. El Comité de Calidad del Centro debe velar para que se evalúen los aspectos básicos, contemplando todos los Centros la misma estructura de documento, en el que se incluyen los aspectos a analizar, el plan de mejoras del proceso de evaluación anterior, los 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.

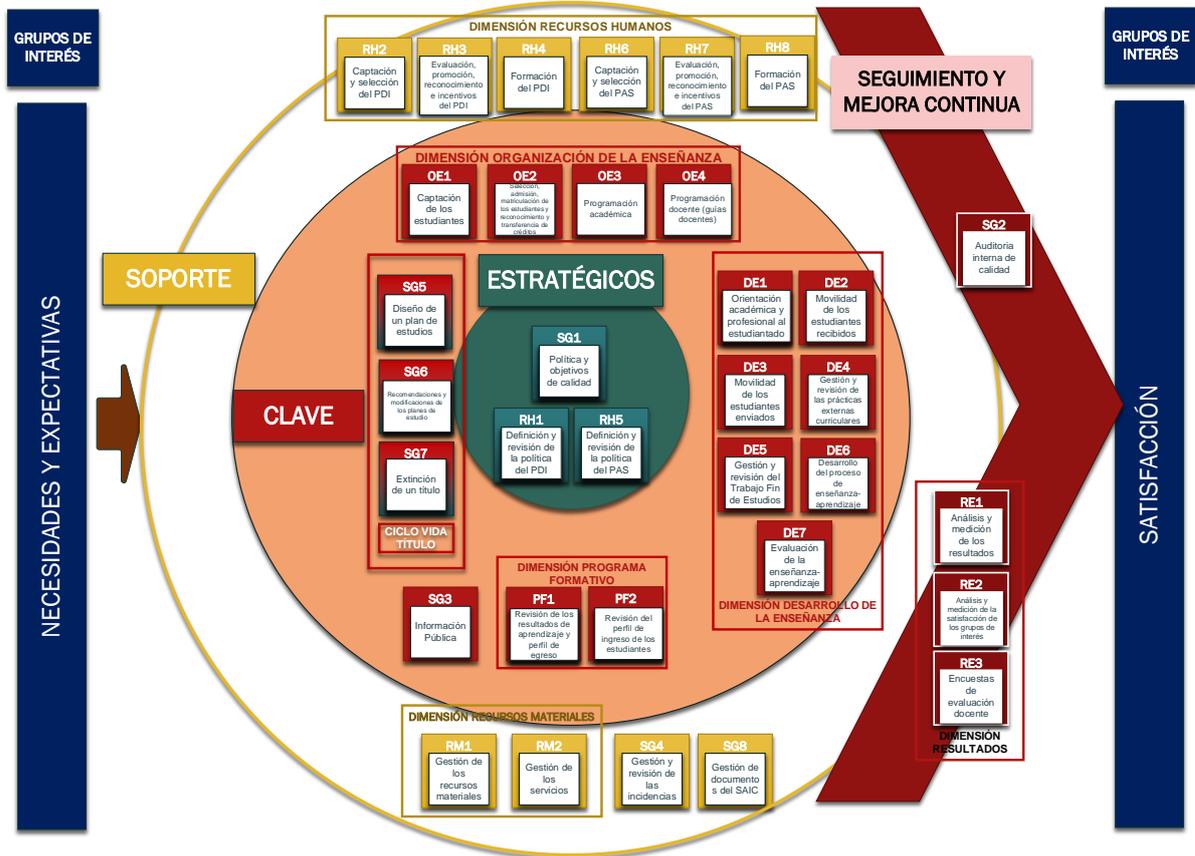
En el gráfico que se muestra se especifican los procedimientos incluidos en las diferentes dimensiones y las interacciones más significativas entre ellos.



Complementario al anterior, se muestra el **mapa de procesos institucional**, donde se recogen los mismos dimensiones y procesos que en gráfico anterior, pero en este caso se representa dividiéndolo en las

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

categorías de estratégicos, clave y de soporte, con el fin de facilitar al usuario una visión más clara de sus interacciones.



Para el desarrollo del SAIC se han tenido en cuenta las directrices establecidas en el Programa AUDIT-AVAP. Con el fin de garantizar la alineación con los criterios definidos en el modelo, se ha incorporado un anexo en el que se detalla la equivalencia entre nuestro sistema y dichos criterios (ver Anexo).

Como se ha indicado anteriormente, la documentación del SAIC se complementa con una serie de procedimientos, recopilados en el Manual de Procedimientos del SAIC, el cual incluye la descripción detallada de cada procedimiento que desarrolla y aplica los aspectos definidos en el sistema.

1.4.5. Descripción del Manual del SAIC

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

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

Y en el pie de cada página se incluirá:

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

MSAIC-1

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

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos, en su caso

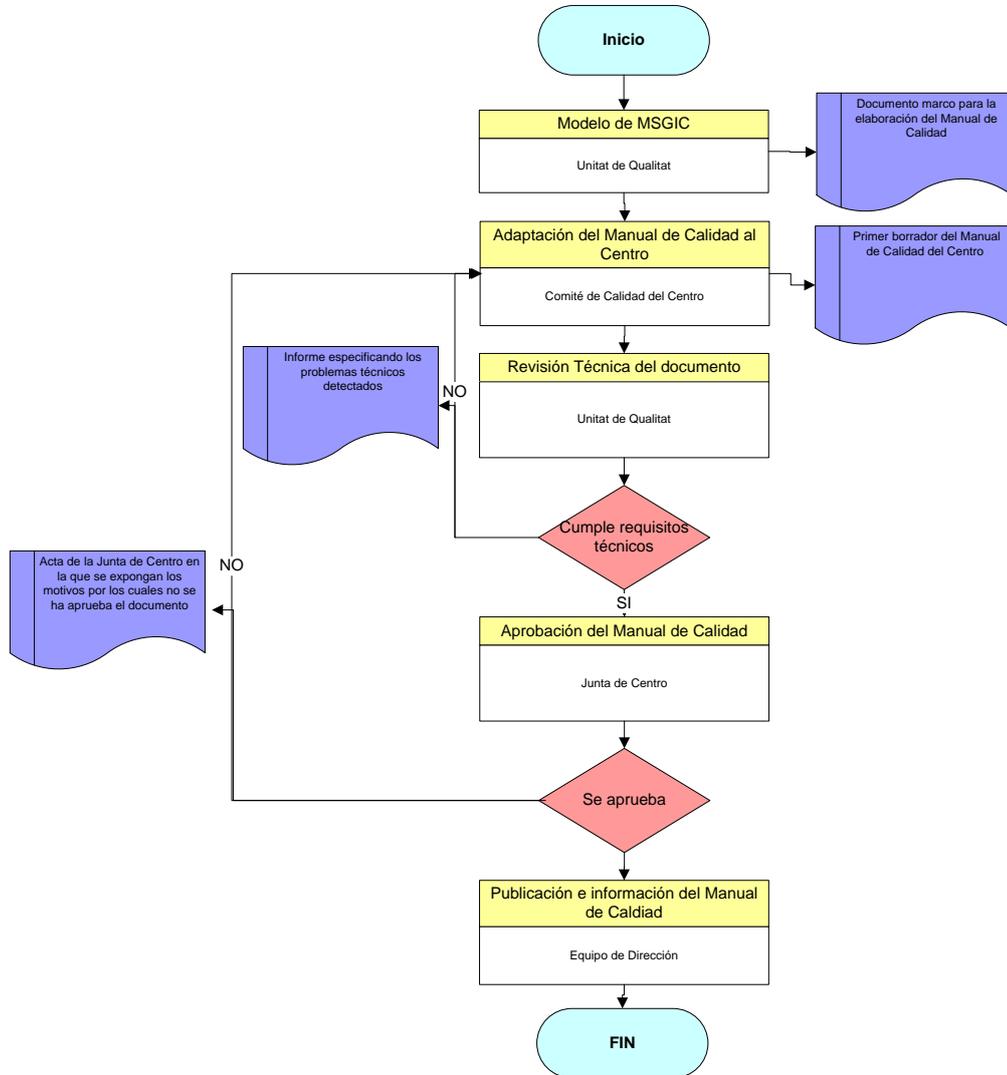
La Unitat de Qualitat (UQ) ha elaborado un modelo o documento marco que sirve de referencia para el diseño del Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MSAIC). Este documento es adaptado por el Comité de Calidad del Centro, personalizándolo según las características y necesidades específicas de cada uno de los Centros de la universidad.

Una vez elaborado, el documento es revisado por la Unitat de Qualitat, con el fin de evaluar su adecuación técnica y asegurar que cumple con los criterios establecidos. Posteriormente, la Junta de Centro lleva a cabo su revisión y aprobación final, requisito previo a su implantación oficial.

El Equipo de Dirección del Centro debe garantizar que todos los miembros de la comunidad universitaria — personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantado— tengan acceso al MSAIC. Para ello, en la página web del Centro se publica siempre la versión actualizada del documento, además de comunicarse oportunamente cualquier modificación que se realice en su redacción.

Finalmente, el procedimiento de elaboración y revisión del MSAIC puede representarse de forma esquemática en las siguientes fases:

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



El MSAIC debe revisarse al menos cada cuatro años o siempre que se produzcan cambios en la organización, en las actividades del Centro, en la normativa aplicable o como resultado de evaluaciones y revisiones del SAIC.

Cuando se introduce una modificación, se actualizan exclusivamente los capítulos afectados, ya que el sistema de control del MSAIC permite la revisión independiente de cada sección. Cada actualización queda registrada mediante:

- El número de revisión, indicado en el pie de página.
- La anotación correspondiente en la tabla “Resumen de Revisiones” ubicada en la portada.

Las versiones anteriores del MSAIC se conservan debidamente archivadas, ya sea en formato físico o digital. Asimismo, todos los cambios se comunican a la Unidad de Calidad, que debe disponer siempre de una copia actualizada del documento.

MSAIC-1

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

1.4.6. Funcionamiento del Manual de Procedimientos

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

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

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

PF1

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

La información sobre la gestión de los documentos del sistema y su codificación está disponible en el procedimiento de gestión de los documentos del SAIC (SG8).

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

- Criterios y Directrices para el aseguramiento de la calidad en el EEES elaborado por la ENQA.
- Guía del Modelo AUDIT elaborada por ANECA. Criterios y directrices para la definición y documentación de Sistemas de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria.
- Guía de Certificación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad: AUDIT-AVAP
- Real Decreto 822/2021. de 28 de setiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de su calidad
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Guía de apoyo para el seguimiento de los títulos oficiales universitarios de la Comunidad Valenciana.
- Reglamentos y protocolos para la Acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.

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

MSAIC-1

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

El sistema informático que ha desarrollado la UV cubre las siguientes funcionalidades:

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

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

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

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

La plataforma tiene los siguientes perfiles según las funciones de los usuarios y las usuarias:

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

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

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

La información del funcionamiento de la herramienta se incluye en el procedimiento de gestión de los documentos del SAIC (SG8).

MSAIC-1

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

1.5 GRUPOS DE INTERÉS

1.5.1 Identificación de los grupos de interés

Al implantar su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), el Centro ha tenido en cuenta los requisitos de calidad, tanto explícitos como implícitos, de los diferentes grupos de interés vinculados con la formación que se imparte, prestando especial atención al estudiantado.

Se entiende por Grupo de Interés toda persona, colectivo o institución que mantiene una relación directa o indirecta con el Centro, ya sea por su implicación en las enseñanzas impartidas, en los procesos formativos o en los resultados obtenidos.

El análisis de las necesidades y expectativas de estos grupos constituye el punto de partida para el diseño y desarrollo del SAIC, asegurando que el sistema sea visible y accesible no solo dentro del Centro, sino también para los grupos de interés externos.

Además, es importante destacar la participación activa de los diferentes colectivos en la toma de decisiones. Todas las comisiones del Centro cuentan con representación de los distintos estamentos de la comunidad universitaria: profesorado, personal técnico y de gestión y de administración y servicios, estudiantado, entre otros, lo que garantiza la pluralidad y transparencia en la gestión.

A modo ilustrativo —y sin carácter exhaustivo—, los principales grupos de interés del Centro y algunos de los aspectos que son objeto de atención se detallan a continuación:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SAIC
Estudiantado	Selección y admisión de estudiantado, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, recursos y resultados de la formación.
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.
Equipo de dirección de la Universidad	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información.
Empleadores/as y egresados/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados/as.
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.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral.

1.5.2. Cauces de la participación de los grupos de interés

El estudiantado, el PDI (Personal Docente e Investigador) y el PTGAS (Personal técnico y de Gestión y de Administración y Servicios) del Centro están representados en los diferentes órganos colegiados, incluyendo la Junta de Centro, las Comisiones de Título y las distintas comisiones derivadas de estos órganos. Los Estatutos y la normativa interna de la Universitat de València establecen los tipos de representación correspondientes a cada órgano.

MSAIC-1

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

La sociedad, en general, y de manera más específica las organizaciones sociales y empresariales, así como el personal empleador y la administración pública, están representados en la Universitat a través del Consejo Social.

En el Centro se desarrollan procedimientos específicos para recoger las valoraciones de personal egresado y empleador. Estas evaluaciones no se limitan a encuestas de satisfacción, sino que, cuando el Centro lo considera pertinente, los miembros externos pueden participar como consultores en el Comité de Calidad del Centro.

En los títulos que incluyen prácticas externas, obligatorias o voluntarias, la relación con los organismos o empresas es especialmente estrecha, tanto con los representantes directos de dichas entidades como con las personas responsables de tutelar el aprendizaje del estudiantado.

Asimismo, los Foros de Empleo organizados por UVempleo fortalecen las relaciones entre la universidad y las empresas, facilitando reuniones periódicas para analizar la adecuación de los programas formativos a las necesidades del sector laboral.

Por otra parte, desde UVempleo y la Unitat de Qualitat, se realizan encuestas a los grupos de interés externos —personal egresado y empleadores— cuyos resultados se incorporan al SAIC y se publican en la página web del título, del centro o del servicio correspondiente.

Otro canal de participación de los grupos de interés es el buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UV, mediante el cual se gestionan y analizan las incidencias. Estas son revisadas y respondidas en el plazo establecido por los responsables de las unidades organizativas siguiendo el procedimiento SG4 de gestión y revisión de incidencias.

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

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació mantiene un firme compromiso con la transparencia, la mejora continua y la participación activa de todos los grupos de interés. Este compromiso se materializa mediante la rendición de cuentas, que asegura que la información relativa al diseño, desarrollo, seguimiento y mejora de las titulaciones, así como de la propia gestión del Centro, sea clara, accesible y verificable.

El objetivo principal es garantizar la calidad de la oferta formativa, de los recursos humanos y materiales, de los servicios prestados y de los procedimientos de gestión, facilitando el acceso a información actualizada que permita a los grupos de interés conocer, valorar y participar activamente en el desarrollo del Centro.

La rendición de cuentas del SAIC persigue los siguientes fines:

- Transparencia institucional: asegurar que la información sea pública, clara y fácilmente accesible.
- Participación activa: facilitar la implicación de todos los grupos de interés en los procesos de seguimiento y mejora.
- Seguimiento y control: garantizar que las decisiones se basan en datos fiables y evidencias verificables.
- Mejora continua: utilizar los resultados obtenidos para definir y ajustar objetivos estratégicos, políticas y procedimientos.
- Alineación con el Plan Estratégico de la Universitat de València y con los criterios establecidos por las agencias de evaluación y acreditación

MSAIC-1

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

Para garantizar la transparencia, la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació ha establecido un sistema de comunicación estructurado, que incluye los siguientes canales:

- **Informes periódicos a los órganos de gobierno del centro.**

El Centro presenta ante la Junta de Centro los resultados más relevantes:

- Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Resultados de las auditorías internas y propuestas de mejora.
- Avances en la implementación de los planes estratégicos.
- Datos de seguimiento de titulaciones e indicadores de rendimiento.

El Equipo de Dirección del Centro informa de manera sistemática a los miembros de la Junta de Centro y en las Comisiones de Título sobre el desarrollo del SAIC en las distintas sesiones, sean ordinarias o extraordinarias.

Para garantizar la rendición de cuentas, la documentación se distribuye, presenta y somete a debate, incorporando las aportaciones de todos los grupos de interés. Una vez alcanzado el consenso, el órgano competente procede a su aprobación.

- **Publicación en la página web del Centro y de las titulaciones**

Toda la información relevante se encuentra disponible en el apartado CALIDAD de la página web del Centro y, en su caso, en las páginas específicas de cada titulación. Entre la información publicada destaca:

- Política y objetivos de calidad
- Resultados de las auditorías internas y planes de mejora derivados
- Informes de seguimiento y acreditación de las titulaciones
- Planes de estudio, guías docentes, horarios y normativas académicas
- Indicadores de rendimiento académico
- Resultados de las encuestas dirigidas a estudiantes, profesorado, egresados/as y empleadores/as
- Gestión de incidencias y reclamaciones
- Información sobre los recursos humanos, materiales y servicios
- Documentación oficial y normativa aplicable

- **Comunicación con los grupos de interés**

La Facultat/Escuela garantiza el acceso a la información a:

- Estudiantado
- Profesorado y personal de administración y servicios.
- Egresados/as y empleadores/as.
- Organismos profesionales, sociales y autoridades académicas.

La difusión se realiza mediante:

- Página web del Centro

MSAIC-1

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

- Informe a las comisiones en las que están representados
- **Coordinación con los Servicios Centrales de la Universidad**

El Centro trabaja en colaboración con otros servicios centrales para:

- Unificar criterios y procedimientos de información pública.
- Integrar los resultados de sus titulaciones en los informes globales de la Universitat.
- Garantizar la consistencia y la fiabilidad de los datos publicados.

Se puede afirmar que el procedimiento para el proceso de rendición de cuentas se ha diseñado para que tenga un carácter bidireccional en el cual las personas u órganos que recaban y/o analizan la información, disponen de cauces de participación para compartir la misma y obtener por parte de los receptores no solo su conocimiento sino además sus propuestas destinadas a la mejora.

En los diferentes capítulos del manual referidos a las dimensiones (del capítulo 4 al 10) se especifican los mecanismos concretos de rendición de cuentas establecidos en cada caso.

Información pública

El Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) genera dos tipos de información en cada procedimiento:

1. Información específica del procedimiento:
Por ejemplo, en el Procedimiento de Programación Docente (OE4), la información generada son las guías docentes. La difusión de esta información se realiza a través de la página web de la titulación, concretamente en el apartado de Plan de Estudios.
2. Información derivada del proceso de evaluación:
Incluye el informe de evaluación y las propuestas de mejora. La difusión de esta información es responsabilidad del Comité de Calidad del Centro. La Unidad de Calidad publica los informes en la página web del título o del centro, en el apartado CALIDAD, dentro del espacio destinado a los Informes del SAIC, siendo de libre acceso para todos los grupos de interés. La verificación de la publicación recae sobre el Comité de Calidad del Centro.

Encuestas de satisfacción

Dentro de la dimensión de Resultados, se encuentra el procedimiento RE2, Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés, que gestiona los mecanismos para conocer la satisfacción de los grupos de interés. Este procedimiento detalla la temporalización, el procedimiento de envío, la estructura de las encuestas y otros aspectos relevantes.

Otro mecanismo relevante para conocer la opinión del estudiantado sobre el profesorado son las encuestas de evaluación de la docencia. El procedimiento RE3 recoge toda la información relacionada con su realización.

La información obtenida a partir de estas encuestas se analiza en los diferentes procedimientos del SAIC y los informes se publican en la página web del título, en el apartado CALIDAD – RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS, donde se incluyen todos los ítems comparándolos con la media de la universidad y la evolución de los distintos cursos académicos. Esta información es accesible para todos los grupos de interés, priorizando la transparencia de los resultados derivados del SAIC.

MSAIC-1

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

Indicadores

Los indicadores del SAIC se publican anualmente en las páginas web de los títulos, dentro del apartado CALIDAD, incluyendo la definición del indicador y la evolución de los últimos cursos académicos. La definición de los indicadores se encuentra en el procedimiento RE1- Procedimiento de análisis y medición de los resultados.

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

INDICE

2.1. OBJETO

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

2.4. DESARROLLO

2.4.1. PRESENTACIÓN

2.4.2 FUNCIONES DEL CENTRO

2.4.3. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y COMISIONES

2.4.4. PERSONAL ACADÉMICO Y PERSONAL TÉCNICO, DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

2.4.5. REGLAMENTOS Y NORMATIVAS

2.4.6. VINCULACIÓN DEL EQUIPO RECTORAL Y LA UNIDAD DE CALIDAD

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	08/04/2020	<i>Adaptación al centro. Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	01/10/2024	<i>Actualización de datos del centro.</i>
04	10/09/2025	<i>Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC. Actualización de datos del centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

2.1. OBJETO

Este capítulo tiene por objeto la presentación de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, que será responsable de la aplicación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAIC). En él se exponen aspectos como: los estudios que ofrece, su situación dentro de la Universidad, la estructura organizativa, el personal académico y de apoyo, los reglamentos y normativas aplicables, así como otros elementos relevantes para su identificación y para la correcta implantación del SAIC.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SAIC de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, como ya se ha indicado en el capítulo 1, abarca todas las titulaciones adscritas al Centro.

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

- Grado en Comunicación Audiovisual
- Grado en Estudios Hispánicos: lengua española y sus literaturas
- Grado en Estudios Ingleses
- Grado en Filología Catalana
- Grado en Filología Clásica
- Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas
- Grado en Periodismo
- Grado en Traducción y Mediación Interlingüística
- Doble Grado en Comunicación Audiovisual y Periodismo

Los Másteres oficiales que se imparten:

- Máster en Contenidos y Formatos Audiovisuales
- Máster en Estudios Hispánicos Avanzados: aplicaciones e investigación
- Máster en Estudios Ingleses Avanzados
- Máster en Investigación en Lenguas y Literaturas
- Máster en Traducción Creativa y Humanística y sus programas de dobles titulaciones:
 - Programa de doble titulación para la obtención del título de Máster Universitario en Traducción Creativa y Humanística por la Universitat de València y Laurea Magistrale in Lingue Moderne e Traduzioni per le Relazioni Internazionali per la Università di Palermo.
 - Programa de doble titulación para la obtención del título de Máster Universitario en Traducción Creativa y Humanística por la Universitat de València y Master mention "Traduction et Interprétation" parcours Traduction multimédia per la Université de Bourgogne, Dijon.
 - Programa de doble titulación para la obtención del título de Máster Universitario en Traducción Creativa y Humanística por la Universitat de València y Laurea Magistrale in Lingue Moderne per la Comunicazione e la Cooperazione Internazionale per la Università degli Studi di Bergamo.
- Máster en Nuevos Periodismos, Comunicación Política y Sociedad del Conocimiento

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Se consideran las normativas procedentes de distintos niveles y organismos que regulan la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones. Entre ellas se incluyen los Reglamentos de Régimen Interno emitidos por el gobierno del Centro, los Estatutos y Reglamentos Generales de la Universidad, así como las normativas del Ministerio, de la Comunidad Autónoma y de las Agencias Externas de Evaluación (ANECA y AVAP). Además, se incorpora la documentación generada por el propio Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC), como el Manual del SAIC y el Manual de Procedimientos del SAIC, que guían la correcta implantación y seguimiento del sistema.

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

2.4. DESARROLLO

2.4.1. Presentación

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació tiene una larga y variada trayectoria. Formó parte, en un primer momento, de la Facultat de Filosofia y Letras, que acogía varias titulaciones entre las que se encontraban las filologías. En el año 1978, la Facultat original se dividió en tres: Facultat de Filosofia i Ciències de la Educació, Facultat de Geografia i Història y Facultat de Filologia, estas dos últimas compartían edificio. La Facultat de Filologia acogió titulaciones filológicas específicas, como Filología Hispánica (con diversos itinerarios, entre ellos Filología Valenciana), Filología Clásica, Filología Románica y Filología Anglogermánica, a partir del año 1979. Pocos años más tarde, se añadió un título propio de la Universitat de València, Lenguajes audiovisuales, origen de la futura licenciatura en Comunicación Audiovisual.

En 1993 se produjo el gran cambio de estudios en toda la Universidad española, lo que supuso, en primer lugar, la diversificación de los títulos, entre ellos los de Filología, ya que prácticamente cada lengua (propia, clásica o extranjera) tuvo su titulación. En la Universitat de València, se ofrecieron seis de ellas y, además, se introdujeron oficialmente los estudios de Comunicación Audiovisual.

Durante aquel periodo, en 1998, la Facultat de Filologia cambió de ubicación y se trasladó al edificio actual, con más espacio y más comodidad para todos. Edificio que, poco a poco, se ha ido ampliando, como muestran las últimas obras, aprovechando todos los espacios, y dotando al centro de nuevos despachos, nuevas aulas y nuevos laboratorios.

En el año 2000 se produjo el segundo gran cambio en los planes de estudios de la Universidad española. En aquella ocasión, se decidió introducir en la Universitat de València, los estudios de Periodismo, ampliando así la formación en el área de comunicación.

También se diseñó un plan de estudios para la titulación de Traducció i Interpretació que, sin embargo, no se pudo poner en marcha hasta el curso 2006-2007 y tan solo, el segundo ciclo, a pesar de que había profesorado que trabajaba en ese ámbito. En este largo proceso, se incorporaron a la Facultat nuevos docentes, y hubo también cambios de área para adaptarse a la nueva realidad.

Los cambios sobrevenidos en la historia de la Facultat de Filología, supusieron la convivencia entre las titulaciones y las áreas de conocimiento recién incorporadas y las que tradicionalmente formaban parte del centro. En ese sentido, el nombre de la Facultat no representaba todas las sensibilidades y todos los estudios que acogía y, por tanto, se vio necesario darles visibilidad y publicidad. Por ello, la Junta de centro propuso en el año 2007 cambiar el nombre del centro a Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, que, aunque largo y quizá redundante, cubre todas las titulaciones que se imparten actualmente.

Desde el curso 2009-2010, con las modificaciones del Plan Bolonia comenzaron a impartirse las nuevas titulaciones de grados y másteres. Se inició el proceso con la implantación de algunos másteres (Máster en Traducción Creativa y Humanística, Máster en Investigación en Lenguas y Literaturas, Máster en Contenidos y Formatos Audiovisuales) y los grados de Comunicación Audiovisual y Periodismo; les siguieron al curso siguiente los grados filológicos y de Traducción y el resto de másteres. En el curso 2014-2015, se pone en marcha por primera vez el máster de Estudios Ingleses Avanzados y en 2019-2020, el Máster en Nuevos Periodismos, Comunicación Política y Sociedad del Conocimiento. En el curso 2024-2025 se inicia el Doble Grado en Comunicación Audiovisual y Periodismo.

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

En el curso 2017-2018 dejó de ofertarse el Máster en Interculturalidad y Políticas Comunicativas en la Sociedad de la Información. En CG (05/11/2019), se inicia el proceso de extinción del Máster en Asesoramiento Lingüístico y Cultura Literaria: aplicaciones al contexto valenciano, debido a la extinción del convenio de colaboración con la Universitat d'Alacant, proceso que finaliza el curso 2021-2022. Por otro lado, en los últimos cursos se han ido firmando programas de doble titulación entre el Máster en Traducción Creativa y Humanística y la Università de Palermo, de Bourgogne y de Bérgamo.

Así pues, de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació dependen en estos momentos los títulos siguientes: Grado en Comunicación Audiovisual, Grado en Periodismo, Grado en Estudios Ingleses, Grado en Estudios Hispánicos, Grado en Filología Catalana, Grado en Filología Clásica, Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas, Grado en Traducción y Mediación Interlingüística y Doble Grado en Comunicación Audiovisual y Periodismo. Y los másteres: Máster en Contenidos y Formatos Audiovisuales; Máster en Estudios Hispánicos Avanzados: aplicaciones e investigación; Máster en Estudios Ingleses Avanzados; Máster en Investigación en Lenguas y Literaturas; Máster en Traducción Creativa y Humanística (y sus programas de doble titulación), Máster en Nuevos Periodismos, Comunicación Política y Sociedad del Conocimiento.

2.4.2 Funciones del Centro

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

- a) Proponer la implantación de nuevas titulaciones.
- b) Emitir informes sobre las propuestas de planes de estudios que conduzcan a la obtención de las diversas titulaciones.
- c) Organizar la docencia, coordinarla y supervisarla de acuerdo con los planes de estudio por medio de las Comisiones Académicas de Título.
- d) Aplicar las directrices de la Universitat de València sobre política lingüística, especialmente las que se relacionan con la elaboración de las propuestas de organización del curso académico.
- e) Proponer actividades culturales y de extensión universitaria.
- f) Proponer iniciativas y aplicar medidas que mejoren la calidad de las diversas enseñanzas y servicios prestados por el Centro.
- g) Elegir al personal representante del Centro en las comisiones de la Universidad.
- h) Facilitar los medios materiales necesarios para la formación del personal vinculado al Centro.
- i) Desarrollar las actividades de colaboración de la Universitat de València con los organismos públicos o privados en todo lo que afecte al Centro.
- j) Administrar la asignación presupuestaria del Centro y controlar sus propios servicios.
- k) Realizar la gestión administrativa necesaria para que las funciones anteriores puedan desarrollarse.
- l) Cualquier otra que pueden atribuir los Estatutos u otras disposiciones vigentes.

2.4.3 Órganos de gobierno y Comisiones

EQUIPO DE DIRECCIÓN

El responsable de la dirección de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació es la decana o el decano, junto con el Equipo Directivo, cuyas funciones son: (art. 40 de los Estatutos de la Universitat de València)

- a) Ostentar la representación del Centro.
- b) Convocar la Junta de Centro.
- c) Ejecutar los acuerdos de la Junta de Centro.
- d) Supervisar el funcionamiento de los servicios y la gestión ordinaria del Centro.
- e) Elaborar la propuesta de horarios.

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

- f) Proponer la iniciación del expediente disciplinario a cualquier miembro del Centro.
- g) Proponer a la Junta de Centro aquellas iniciativas que considere pertinentes.
- h) En general, todas aquellas competencias derivadas del artículo 34 de los Estatutos, de las que se reservan a la Junta de Centro.

PERSONAL ADMINISTRADOR DEL CENTRO

El **personal administrador de cada Centro**, bajo la dependencia funcional de la decana o el decano, dirige la gestión de los servicios económico administrativos, ejecuta las decisiones de los órganos del Centro en materia de su competencia, tiene la responsabilidad del funcionamiento de los nombrados servicios y asume la dirección del personal de administración y servicios del Centro. Además, bajo la dependencia funcional de la persona directora de los departamentos, asume la dirección del personal de administración y servicios de los departamentos adscritos al Centro (art. 42 de los Estatutos de la Universitat de València).

JUNTA DE CENTRO

La Junta de Centro es el órgano máximo de gobierno, donde se encuentran representados sus miembros. Forman parte el decano o la decana, que la preside, y 42 miembros distribuidos de la manera siguiente:

- a. 22 miembros en representación de profesorado con vinculación permanente
- b. 2 miembros en representación del profesorado sin vinculación permanente
- c. 1 miembro en representación del personal investigador en formación vinculado a los departamentos o secciones departamentales adscritas al Centro
- d. 13 miembros en representación de los estudiantes
- e. 4 miembros en representación del personal de administración y servicios

Es decir:

- a. Un 51% en representación del profesorado con vinculación permanente
- b. Un 6% en representación del profesorado sin vinculación permanente
- c. Un 3% en representación del personal investigador en formación vinculado a los departamentos o secciones departamentales adscritas al Centro
- d. Un 30% en representación del estudiantado
- e. Un 10% en representación del personal de administración y servicios

Son competencias de la Junta de Centro (artículo 37 de los Estatutos de la Universidad):

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

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

11. Formular las peticiones de personal necesario para el cumplimiento de las funciones del Centro.
12. Aprobar las propuestas de organización del curso académico elaboradas por las correspondientes comisiones académicas de título.
13. Aprobar, con el fin de facilitar su evaluación, la memoria anual de actividades que se remitirá al Rectorado.
14. Resolver los conflictos que se puedan producir en el Centro.
15. Proponer la concesión de premios y honores.

COMISIÓN DE TÍTULO (COMISIÓN ACADÉMICA DE TÍTULO PARA GRADO Y COMISIÓN ACADÉMICA DE COORDINACIÓN PARA MÁSTER)

La **Comisión de Título** es el órgano responsable académicamente de las titulaciones de Grado o Máster, que asume las competencias de programación, coordinación y supervisión académica y docente.

La Comisión de Título colabora en la organización de la docencia y garantiza la coherencia académica de la titulación (art. 41 de los Estatutos de la Universitat de València). Sus funciones son:

- a) Elaborar la propuesta de organización del curso académico, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Consejo de Gobierno y las propuestas de los departamentos. Esta propuesta tiene que especificar la lengua en la que se imparte.
- 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, las materias optativas y de libre elección.
- d) Emitir informe de 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 se tiene que remitir a la dirección del Centro y a los miembros de la junta de Centro.
- f) Proponer la resolución, después del informe de los departamentos competentes, de las peticiones de convalidaciones parciales de estudios.

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

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

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

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

La Comisión Académica de Título está presidida por el decano o la decana del Centro o la persona en quien delegue y quedan reguladas por los Estatutos de la Universitat de València. Ha de garantizar, al menos:

- La presencia de todos los departamentos responsables de la docencia de materias troncales y obligatorias de la titulación.

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

- 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.

Dado el número de titulaciones del centro y la estructura de los planes de estudio especialmente de las titulaciones filológicas y traducción (divididas en *maior* y *minor* o lenguas B y C) y con el propósito de facilitar la coordinación a nivel de Facultad, se creó en 2010 una Comisión de Coordinación de Centro, dividida, con la incorporación de las titulaciones de máster al centro, en dos subcomisiones ((llamada también SUPRACAT para grados y SUPRACCA para másteres), formada por responsables de la coordinación de grado, responsables de los másteres, el Decano o la Decana o persona en quien delegue (el/la vicedecano/a de Estudios de Grado, el/la vicedecano/a de Posgrado e Investigación), el/la administrador/a del centro y un/a estudiante.

JUNTA ELECTORAL

Dirige las elecciones a la Junta de Centro y a Decano o Decana, bajo la supervisión de la Junta Electoral de la Universitat.

Son funciones de la Junta Electoral de la Facultad:

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

COMISIÓN DE REVISIÓN DE CALIFICACIONES

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

COMISIÓN DE MOVILIDAD DE CENTRO

Es el órgano encargado de promover la movilidad de los estudiantes.

La Comisión de Movilidad de Centro estará presidida por el decano o la decana o persona en quien delegue y formada por el coordinador o la coordinadora de movilidad de centro, las personas coordinadoras de movilidad de cada titulación de grado y un representante de movilidad de las titulaciones de máster adscritas en el centro, el/la administrador/a, un o una estudiante elegida por el ADR. Se rige por el reglamento de movilidad de la Universitat de València (ACGUV 196/2013).

Sus funciones son:

- a. Coordinar y promover las actividades enfocadas a la movilidad académica de las diferentes titulaciones adscritas en el centro.
- b. Proponer convenios de movilidad para las titulaciones del centro a instancia propia o de los coordinadores o las coordinadoras de movilidad.
- c. Proponer las iniciativas para la aprobación de dobles titulaciones entre la Universidad de Valencia y otras universidades extranjeras por lo que respecta a estudios vinculados en el centro.
- d. Proponer la resolución de conflictos en la gestión de la movilidad de los y de las estudiantes, de las personas miembros del PDI y/ o PAS en el ámbito del centro.
- e. Distribuir los fondos de movilidad asignados al centro.

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

- f. Elaborar para cada curso académico un plan de actuación en materia de movilidad académica y un informe final de resultados de movilidad en el centro.
- g. Cualquier otra competencia que le pueda atribuir el Decano o la Decana del centro.

COMISIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS

Se encarga de promover, organizar y supervisar académicamente las prácticas académicas externas, coordinadamente con las comisiones de titulación adscritas al Centro.

Según el Reglamento de Prácticas Académicas Externas de la UV (ACGUV 213/2024), la Comisión de Prácticas de Centro estará presidida por el decano o la decana, o persona en quien delegue. Corresponde a la Junta de Centro determinar el número y la manera de elección de las personas que componen la Comisión de Prácticas de Centro que representan a un colectivo.

En la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació está integrada por:

- El vicedecano o la vicedecana con competencias en prácticas externas, que son asumidas por el vicedecanato de estudiantado, que coordina también las prácticas del centro.
- Una representación del profesorado de las Comisiones Académicas de Título correspondientes al centro, en concreto las personas coordinadoras de las prácticas.
- Una representación del profesorado de las Comisiones de Coordinación Académica de los estudios de máster que dependan del centro, en especial de los másteres que presentan prácticas curriculares en sus planes de estudio.
- La persona administradora del centro o persona en quien delegue.
- Una persona representante del estudiantado.
- Una persona representante de ADEIT.
- A propuesta de la presidencia de la Comisión de prácticas de centro, podrán incorporarse a las reuniones las personas cuya asistencia se considere conveniente por la naturaleza de los asuntos que se vayan a tratar para el buen funcionamiento de las prácticas.

Las funciones de la Comisión de Prácticas de Centro son las siguientes:

- a. Organizar y coordinar las prácticas formativas de cada titulación del centro.
- b. Proponer los modelos de programas de prácticas a las comisiones de cada una de las titulaciones del centro, para su aprobación.
- c. Valorar las ofertas de prácticas recibidas y asignarlas a las áreas de conocimiento.
- d. Aprobar la oferta anual de prácticas para cada titulación.
- e. Establecer los procedimientos y los criterios de asignación de las ofertas de prácticas a los estudiantes.
- f. Establecer, en su caso, el procedimiento de asignación de prácticas externas para los estudiantes de programas de movilidad y de doble titulación de acuerdo con lo que, en su caso, establezca la memoria del programa aprobada por el Consejo de Gobierno.
- g. Informar sobre las peticiones de reconocimiento como prácticas académicas externas por actividad profesional.
- h. Fijar el número máximo de créditos docentes asignados a la tutoría académica en el marco de la normativa de la Universitat de València que lo regule.
- i. Elaborar y aprobar los informes que se requieran para el cumplimiento del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- j. Proponer a las comisiones de cada una de las titulaciones del centro un procedimiento para otorgar la calificación de matrícula de honor en las prácticas curriculares.
- k. Aquellas otras que se establezcan oportunamente para lograr el buen funcionamiento de las prácticas.

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

Corresponde al coordinador o coordinadora de prácticas de centro canalizar las relaciones con empresas e instituciones con vistas a obtener ofertas de prácticas para los estudiantes, de manera coordinada con ADEIT, y, en concreto, las siguientes funciones:

- a. Organizar y coordinar las labores de los profesores tutores.
- b. Decidir la suspensión o terminación anticipada de las prácticas según el procedimiento establecido.
- c. Informar a la Comisión de Prácticas de Centro de aquellas cuestiones e incidencias que considere de interés.
- d. Presentar los informes de evaluación establecidos en el Sistema de Garantía Aseguramiento Interno de la Calidad de las prácticas formativas.
- e. Aquellas otras que determine el Decano centro la decana para el buen desarrollo de las prácticas

COMISIÓN HEMEROTECA

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

REPRESENTANTES DEL CENTRO EN ÓRGANOS/COMISIONES DE LA UNIVERSIDAD:

- Claustro
- Consejo de Gobierno
- Comisión Profesorado
- Comisión Investigación
- Comisión Postgrado/Asesora de Estudios
- Comisión Estatutos
- Comisión Económica
- Comisión de Sostenibilidad
- Comisión de Políticas de Igualdad
- Comisión de Relaciones Internacionales
- Comisión de Diversidades

2.4.4 Personal académico y personal de administración y servicios.

En el Centro hay adscritos 6 departamentos (Departamento de Filología Española, Departamento de Teoría de los Lenguajes y Ciencias de la Comunicación, Departamento de Filología Catalana, Departamento de Filología Francesa e Italiana, Departamento de Filología Inglesa y Alemana, Departamento de Filología Clásica) y la distribución del personal es la siguiente:

PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR DE PLANTILLA

	CU	CUE	TU	TEU	PCD/ PPL	AY. Dr.	PV	ASC	PIF/ INV	OTRO	TOTAL
Dpt. Filología Catalana	9	1	6	1	2	8	0	8	0	2	37
Dpt. Filología Clásica	4	1	8	0	2	3	0	4	4	1	27
Dpt. Filología Española	15	0	13	0	4	6	0	6	9	3	56
Dpt. Filología Inglesa y Alemana	12	1	21	1	13	18	1	17	6	1	91
Dpt. Filología Italiana y Francesa	4	0	10	0	8	6	0	9	2	4	43
Dpt. de Teoría de los Lenguajes y Ciencias de la Comunicación	10	0	21	0	9	17	0	24	9	4	94
TOTAL	54	3	79	2	38	58	1	68	30	15	348

Datos extraídos con fecha 5 de septiembre de 2025 (procedimiento PERDEP)

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

Las abreviaturas que hemos utilizado en la tabla adjunta son:

- CU: Catedrático/a de Universidad
- CUE: Catedrático/a de Universidad emérito
- TU: Titular de Universidad
- TEU: Titular de Escuela Universitaria
- ASC: Asociado/a
- AY. Dr.: Ayudante Doctor/a
- PCD/PPL: Profesor Contratado/a Doctor/a
- PIF/INV: Personal Investigador en Formación
- PV: Profesor/a visitante
- OTRO: Juan de la Cierva (contratado), becarios posdoctorales, Personal Investigador Técnico (PIT), profesorado sustituto

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

- El 15.51 % del profesorado es Catedrático/a de Universidad
- El 0.86 % del profesorado es Catedrático/a Emérito de Universidad
- El 22.71 % del profesorado es Titular de Universidad
- El 0.57 % del profesorado es Titular de Escuela Universitaria
- El 10.91 % del profesorado es Contratado Doctor o Permanente Laboral
- El 16.66 % del profesorado es Ayudante Doctor
- El 0.28 % del profesorado es Profesor/a Visitante
- El 19.54 % del profesorado es Asociado
- El 8.62 % del profesorado es Personal Investigador en Formación
- El 4.31 % del profesorado pertenece a otras categorías

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

	Personal funcionario de carrera	Personal funcionario Interino	Personal laboral fijo	Total
Centro	18	6	0	24
U.G.D. Filología Catalana, Filología Clásica y Filología Francesa e Italiana	4	0	0	4
Dpt. Filología Española	3	0	0	3
Dpt. Filología Inglesa y Alemana	1	2	0	3
Dpt. Teoría de los Lenguajes y Ciencias de la Comunicación	4	0	0	4
TOTAL	30	8	0	38

Datos a 9 de septiembre de 2025

Teniendo en cuenta los datos que hemos presentado en la tabla, el total de personal adscrito al Centro es de 38 distribuyéndose en las siguientes categorías:

MSAIC-2
Capítulo 2- Presentación del Centro

Funcionarios de carrera son el 78.95% del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios.

El 21.05 % del PTGAS son funcionarios interinos.

No hay personal laboral fijo.

2.4.5 Reglamentos y normativas

Teniendo como base los Estatutos de la Universitat de València, la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació se rige por su Reglamento de Régimen Interno, en el que se desarrolla el funcionamiento de los órganos colegiados, su representación, así como el de las comisiones delegadas. Dicho Reglamento fue aprobado por el Consell de Govern de 25 de octubre de 2005 (ACGUV 227/2005), y ha sufrido las siguientes modificaciones:

- Adaptación al cambio de denominación del centro. (Decret 69/2007, de 4/05/2007).
- Modificado en Consell de Govern de 30/09/2008. ACGUV 178/2008.
- Modificado por aplicación del acuerdo del Consell de Govern de 22/12/ 2009. ACGUV 238/2009.
- Modificado en Consell de Govern de 19/04/2011. ACGUV 97/2011.
- Modificado por aplicación del acuerdo de Consell de Govern de 27/09/2011. ACGUV 225/2011.
- Modificación del artículo 33 del Reglamento de régimen interno de la FFTiC para adaptarlo al nuevo Reglamento de Movilidad de la UV (ACGUV 196/2013), aprobado por Junta de Centro el 15/11/2013. Aprobado por Consejo de Gobierno

2.4.5 Vinculación del Equipo Rectoral y de la Unitat de Qualitat

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

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

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

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

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

ÍNDICE

- 3.1. OBJETO
- 3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 3.4. DESARROLLO
 - 3.4.1. EQUIPO DE DIRECCIÓN
 - 3.4.2. RESPONSABLE DE CALIDAD DEL CENTRO
 - 3.4.3. COMITÉ DE CALIDAD DEL CENTRO
 - 3.4.4. COMISIÓN DE TÍTULO
 - 3.4.5. GRUPOS DE MEJORA

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad
02	08/04/2020	Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo
03	01/10/2024	Actualización de datos del centro.
04	10/09/2025	Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC. Actualización de datos del centro

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

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

3.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es explicar la estructura que la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

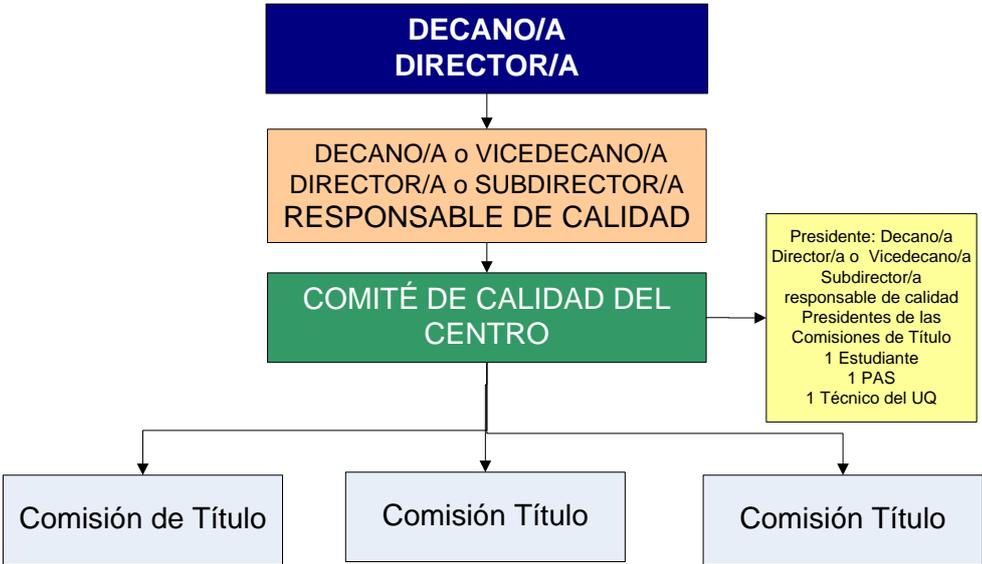
Todas las titulaciones que están adscritas al Centro (Grados y Másteres) y todas las personas (estudiantado, docentes y personal de apoyo) implicadas en los mismos.

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

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

3.4. DESARROLLO

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



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

MSAIC-3

Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC

3.4.1. Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección (ED) del Centro, y en particular su decana o decano 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 composición y funciones del Comité de Calidad del Centro, y, si es necesario, 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.

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

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

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

Para ello el decano o la decana:

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

Igualmente, 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.

3.4.2. Responsable de Calidad del Centro

Para ayudar en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SAIC, el decano o la 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, la persona responsable de calidad tiene las siguientes funciones:

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

MSAIC-3

Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC

3.4.3. Comité de Calidad del Centro

El Comité de Calidad del Centro es el 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, revisar y realizar un seguimiento de la Política y los Objetivos de Calidad del Centro e informar a la comunidad educativa.
- 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.
- 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.
- Gestionar y motivar para que se lleve a cabo 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.
- Proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de los resultados de las encuestas de satisfacción proporcionadas por el responsable Técnico de Calidad.
- 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 Presidencia, el colectivo de Presidentes de las Comisiones de Título de cada una de las titulaciones (Grado y Máster), una persona representante del estudiantado y otra del PTGAS. Asimismo, forma parte de este Comité, una persona miembro de la Unitat de Qualitat (UQ), designada por su dirección.

Dado el número de titulaciones que se imparten en el Centro, en la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació se estimó conveniente crear subcomisiones del Comité de Calidad de grado y posgrado, y así conseguir una mayor operatividad para el adecuado desarrollo del SAIC.

En el caso de la subcomisión de grado está formada por:

- Responsable de calidad del centro, que actúa como Presidente/a
- Vicedecanatos de Estudios de Grado y de Internacionalización
- Vicedecanato de Estudiantado, que ostenta el cargo de coordinación de prácticas del centro.
- Coordinadores/as de las Comisiones de Título (CAT) de cada una de las titulaciones de grado
- Una persona representante del estudiantado
- Un miembro del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios
- Un miembro de la Unidad de Calidad (UQ), designado por su dirección

En el caso de los másteres, la subcomisión está formada por:

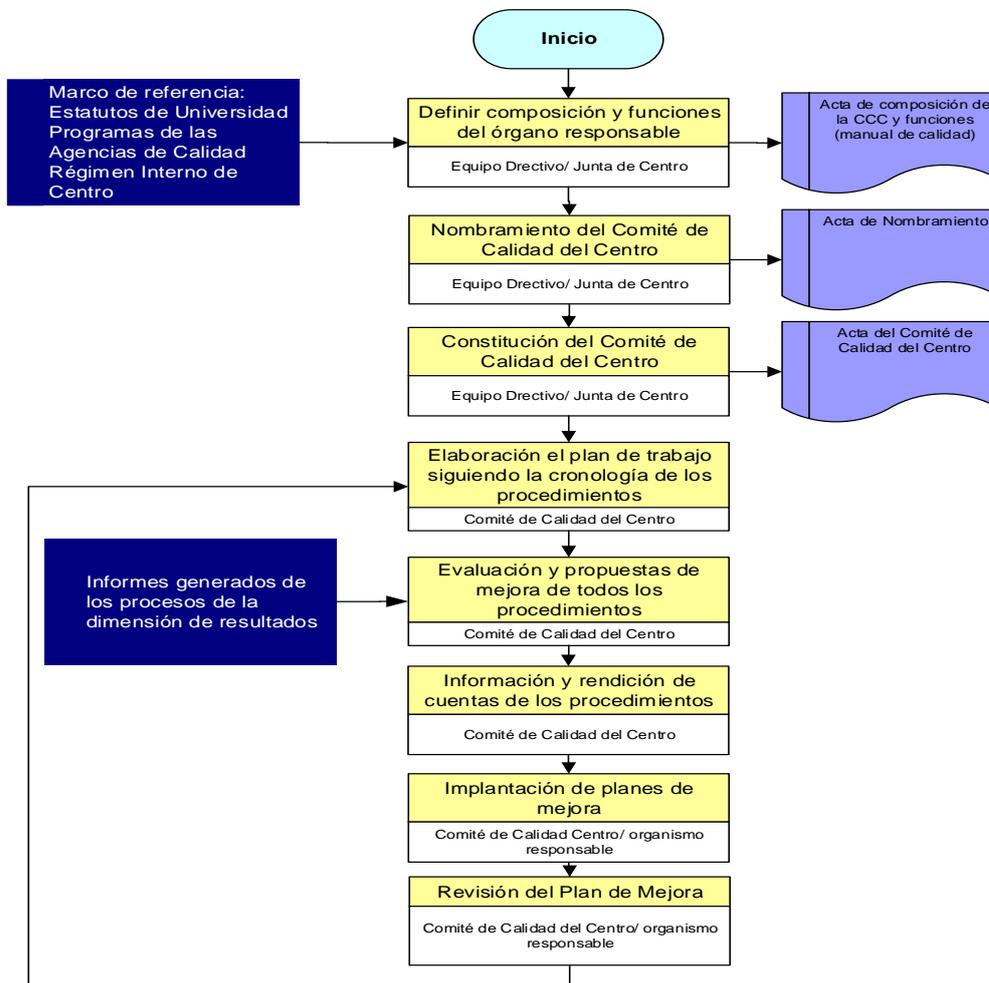
- Responsable de calidad del centro, que actúa como Presidente/a
- Vicedecanatos de Posgrado e Investigación, y de Internacionalización
- Vicedecanato de Estudiantado, que ostenta el cargo de coordinación de prácticas del centro.
- Presidentes/as de las Comisiones de Título (CCA) de cada una de las titulaciones de máster
- Una persona representante de los estudiantes
- Un miembro del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios
- Un miembro de la Unidad de Calidad (UQ), designado por su dirección

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

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 académicas externas del Centro
- 1 Responsable de movilidad 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:



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

MSAIC-3

Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del SAIC

La persona responsable de calidad del Centro, o en su caso el secretario o secretaria, levanta acta de las reuniones y actuaciones, que envía a todos los componentes del Comité para su aprobación.

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

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

3.4.4 Comisión de Título (CAT y CCA)

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

Las funciones y las personas que lo forman se han explicado en el capítulo 2 – Presentación del centro, en concreto en el apartado en el que se especifican los órganos de gobierno y comisiones del centro.

3.4.5 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.

MSAIC-4
Capítulo 4- Programa Formativo

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad
02	08/04/2020	Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo
03	10/09/2025	Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

MSAIC-4
Capítulo 4- Programa Formativo

4.1. OBJETO

Garantizar la calidad y la revisión periódica de los aspectos básicos de las titulaciones adscritas a la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació (Grado y Máster):

- competencias / resultados de aprendizaje
- perfil de egreso y empleabilidad de los titulados
- perfil de ingreso y criterios de admisión
- adecuación de la oferta formativa a las necesidades académicas, profesionales y sociales.

Para evaluar la oferta formativa, el Centro ha establecido mecanismos de consulta internos y externos que permiten tomar decisiones sobre la adecuación de los planes de estudio vigentes.

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se revisan las competencias/resultados de aprendizaje y los perfiles (ingreso y egreso) de las titulaciones que están adscritas al Centro (Grado y Máster).

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universitat de València.
- Planes de Estudios.
- Real Decreto 1027/2011, de 15 de Julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES).
- Análisis socio-económico de las titulaciones que se imparten.
- Perfiles de ingreso, egreso y competencias especificadas en el Plan de Estudios.
- Directrices del Ministerio.
- Estudios de Inserción Laboral.
- Resultados de Satisfacción de los grupos de interés destacando en este procedimiento la información del personal egresado y empleador.
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.

4.4. DESARROLLO

El Centro revisa periódicamente, actualiza y mejora las competencias/resultados de aprendizaje y perfiles de las titulaciones, se considera que son elementos fundamentales para el correcto funcionamiento de los títulos.

Principales mecanismos y actuaciones:

- Revisión de competencias y perfiles mediante consultas internas y externas a los grupos de interés.
- Publicación y difusión de las definiciones actualizadas en la web del título, siguiendo el procedimiento de información pública (Dimensión 7 del SAIC).
- Garantía de la participación de todos los grupos de interés.
- Definición de responsables para cada actividad de los procedimientos.
- Rendición de cuentas sobre la adecuación de las competencias/ resultados de aprendizaje y perfiles de ingreso y egreso de los títulos.
- Evaluación y mejora periódica de los procedimientos.
- Regulación de la toma de decisiones basada en información objetiva.
- Establecimiento de temporalización y calendario de actuaciones.
- Análisis de inserción laboral y nivel de empleabilidad para ajustar el perfil de egreso y el plan de estudios.

MSAIC-4
Capítulo 4- Programa Formativo

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

PF1 –Procedimiento de revisión de las competencias/resultados de aprendizaje y el perfil de egreso del programa formativo (incluyendo el nivel de empleabilidad del personal titulado).

PF2 –Procedimiento de revisión del perfil de ingreso y criterios de admisión del estudiantado.

4.5. GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos clave en esta dimensión son:

Grupo de interés	Intereses principales	Cauces de participación
Estudiantado	Adecuación de las competencias, resultados de aprendizaje, perfiles de ingreso y egreso. Índices de inserción laboral de los egresados	Participación en comisiones (incluido Comité de Calidad de Centro), encuestas de satisfacción (RE2) y aportaciones directas.
PDI	Revisión y adecuación de competencias y perfiles para la planificación y desarrollo de la docencia.	Representación en todas las comisiones, encuestas de satisfacción y participación activa en la programación académica.
PTGAS	Conocimiento de los objetivos, competencias y perfiles de las titulaciones. Acceso a información actualizada para atención al estudiantado.	Representación en comisiones
Egresados/as	Conocimiento de la adecuación del perfil de egreso, empleabilidad y las competencias/ resultados de aprendizaje adquiridas durante los estudios.	Encuestas de satisfacción, indicador de inserción laboral, puede participar como asesoría en el Comité de Calidad y participación en foros de empleo universitarios.
Empleadores/as	Conocer competencias, perfil de egreso y empleabilidad de los titulados para definir necesidades de contratación.	Encuestas de satisfacción, puede participar como asesor en el Comité de Calidad de Centro, colaboración en prácticas académicas externas, foros de empleo y actividades del centro.
Estudiantado potencial	Perfil de ingreso, competencias y características de la titulación para elegir estudios.	Receptores de la información. Participan indirectamente a través de estudios sobre sus características. Información difundida en charlas, ferias, eventos y web (OE1).
Administraciones públicas	Verificación, acreditación y modificación de títulos, competencias/ resultados de aprendizaje y perfiles.	Participación previa en la aprobación de titulaciones y supervisión de cambios mediante el Consejo de Universidades y la Comunidad Autónoma.
Servicios Centrales / Rectorado	Publicidad y validación de información institucional.	El SeDI (Servicio de Información y Dinamización de Estudiantes) difunde perfiles y competencias; los Vicerrectorados y la Oficina de Planes de Estudios analizan y aprueban modificaciones. La UVDiscapacidad, elabora y asesora posibles adaptaciones.

MSAIC-4
Capítulo 4- Programa Formativo

Grupo de interés	Intereses principales	Cauces de participación
Sociedad en general	Información sobre la oferta formativa y adecuación de titulaciones a necesidades sociales.	Sus opiniones se incorporan a través de estudios sobre necesidades sociales; acceso libre a información y resultados de evaluaciones.

Mecanismos para la rendición de cuentas

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació garantiza la **rendición de cuentas** mediante un conjunto de **mecanismos sistemáticos, transparentes y participativos**, que aseguran que todos los **grupos de interés** disponen de información actualizada y veraz sobre los resultados y decisiones adoptadas en relación con la dimensión evaluada.

En primer lugar, la información generada se comunica y analiza en los órganos colegiados del Centro, principalmente en:

- La Junta de Centro
- Las Comisiones de Título

En estas instancias, la documentación se presenta, debate y consensua con la participación de los diferentes grupos de interés, garantizando así que las decisiones reflejen una visión plural, objetiva y compartida.

Una vez aprobada por el órgano responsable, la información se hace pública y accesible a través de los siguientes canales:

- Página web del Centro
- Página web de cada titulación, dentro del apartado CALIDAD

En estos espacios se encuentran disponibles los informes de evaluación, los resultados de las encuestas de satisfacción y los indicadores de seguimiento, asegurando la transparencia y el acceso libre a todos los interesados.

Además, la rendición de cuentas con los empleadores/as y egresados/as se refuerza a través de las sesiones celebradas en el marco del Foro de Empleo, donde se analizan y comparten las características fundamentales de las titulaciones que se imparten en el Centro, así como su relación con las demandas y expectativas del mercado laboral.

De esta forma, el Centro asegura que los resultados de los procedimientos no solo sean conocidos y validados internamente, sino también difundidos de forma transparente hacia el conjunto de la comunidad universitaria, los empleadores y la sociedad en general, cumpliendo con los principios de participación, información y mejora continua que inspiran el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

MSAIC-4
Capítulo 4- Programa Formativo

4.6. INDICADORES

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

INDICADORES PROGRAMA FORMATIVO

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

Resultados de la encuesta de satisfacción del estudiantado de Máster, destacando el análisis del bloque de PROGRAMA FORMATIVO.

Resultados de la encuesta de satisfacción del profesorado, concretamente el apartado de PROGRAMA FORMATIVO.

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

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

Resultados de la encuesta de satisfacción de los empleadores/as.

MSAIC-5

Capítulo 5- Organización de la Enseñanza

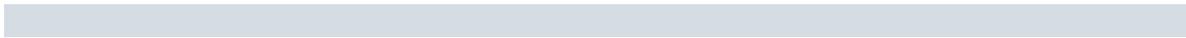
MSAIC-5
Capítulo 5- Organización de la Enseñanza

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	08/04/2020	<i>Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	10/09/2025	<i>Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025



MSAIC-5

Capítulo 5- Organización de la Enseñanza

5.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es presentar los mecanismos, políticas y procedimientos mediante los cuales la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació de la Universitat de València garantiza la calidad de los procesos relacionados con la organización de la enseñanza.

Para asegurar una correcta gestión académica, se han definido procedimientos específicos para la admisión, reconocimiento y transferencia de créditos, especialmente relevantes en un contexto de movilidad del estudiantado entre diferentes sistemas de educación superior.

La Universitat de València ha implantado de manera coherente y transparente un conjunto de políticas de acceso, criterios de admisión y procesos de orientación, con el objetivo de ofrecer a los y las estudiantes una información clara y fiable sobre la institución y sus programas formativos.

En el ámbito de la educación superior, el reconocimiento adecuado de las cualificaciones, los períodos de estudio y el aprendizaje previo. incluyendo tanto el aprendizaje formal como el no formal e informal, constituye un componente esencial para:

- Facilitar la progresión académica del estudiantado.
- Favorecer su movilidad nacional e internacional.
- Garantizar la equidad y transparencia en los procesos académicos.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los procedimientos descritos en este capítulo son de aplicación a todas las titulaciones de Grado y Máster adscritas al Centro, abarcando tanto la organización académica como la gestión docente.

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universitat de València
- Reglamento de Régimen Interno del Centro
- Reglamento de Régimen Interno de los departamentos vinculados al Centro
- Normativas académicas vigentes relacionadas con la organización de la enseñanza (matrícula, preinscripción, criterios de la oferta de curso académico...)
- Planes de estudios de las titulaciones adscritas al centro
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales
- Guías docentes de las asignaturas incluidas en los planes de estudio
- Programas de información y captación de estudiantado de nuevo ingreso

5.4. DESARROLLO

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació ha definido un marco organizativo que integra los procedimientos necesarios para garantizar la calidad de la organización de la enseñanza y la eficiencia de la gestión académica.

Los procedimientos fundamentales son:

1. Captación de estudiantado.
2. Selección, admisión, matriculación y gestión de transferencia y reconocimiento de créditos.
3. Programación académica (definición de la oferta de asignaturas, horarios y grupos).
4. Programación docente (elaboración, revisión y publicación de guías docentes).

MSAIC-5
Capítulo 5- Organización de la Enseñanza

Para la adecuada implantación y seguimiento de estos procedimientos, el Centro ha establecido los siguientes mecanismos:

- Revisión periódica de la eficacia y coherencia de los procedimientos.
- Transparencia informativa mediante la publicación de informes de evaluación, indicadores y resultados de encuestas en la página web de cada titulación, en el apartado de CALIDAD.
- Participación activa de todos los grupos de interés en las comisiones del Centro y en las encuestas de satisfacción.
- Asignación de responsabilidades claras para la ejecución de cada procedimiento.
- Definición de calendarios y plazos para facilitar la planificación de las actuaciones.
- Rendición de cuentas mediante la elaboración y difusión de informes públicos sobre la adecuación y resultados de los procedimientos.
- Evaluación y mejora continua: cada procedimiento concluye con un informe de evaluación y propuestas de mejora que sirven de referencia para el curso siguiente y se publican en la página web de la titulación.
- Toma de decisiones basada en datos objetivos, considerando los indicadores académicos y los resultados de las encuestas de satisfacción.

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

- OE1 –Procedimiento de captación del estudiantado.
- OE2 –Procedimiento de selección, admisión, matriculación del estudiantado y reconocimiento y transferencia de créditos.
- OE3 –Procedimiento de programación académica.
- OE4 –Procedimiento de programación docente (guías docentes).

5.5. GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés clave son los siguientes:

Grupo de interés	Intereses principales	Cauces de participación
Estudiantado	La información generada en los procedimientos de esta dimensión es esencial, ya que la organización del curso académico depende de ella.	Participan en comisiones (incluido el Comité de Calidad del Centro), además de aportar su visión a través de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (RE2).
PDI	Son un grupo de interés clave en la organización de la enseñanza, implicándose en: <ul style="list-style-type: none"> • Programación académica → Definición de asignaturas, horarios y grupos de docencia. • Programación docente → Elaboración de guías docentes y coordinación de la docencia. 	Tienen representación en todas las comisiones del Centro y participan activamente en el desarrollo de procedimientos. Además, su opinión se recoge mediante la encuesta de satisfacción RE2. Su implicación es fundamental para garantizar la coordinación docente.
PTGAS	Actúa como grupo de interés y como agente operativo en los procedimientos de organización de la enseñanza, especialmente en matriculación y procesos	Participan a través de su representación en comisiones y desarrollan procedimientos clave como la gestión de matrícula. Además, aportan su visión mediante la encuesta de satisfacción RE2.

MSAIC-5
Capítulo 5- Organización de la Enseñanza

	administrativos vinculados a la gestión académica.	
Estudiantado potencial	Grupo de interés en dos procedimientos clave: <ul style="list-style-type: none"> • Captación y promoción de titulaciones. • Admisión, selección y matriculación. 	Participan mediante los planes de captación y aportan su opinión en los procesos de admisión y matrícula. Se recoge su punto de vista mediante la encuesta al estudiantado de primer curso de grado.
Servicios Centrales y Rectorado	Son responsables de apoyar y coordinar las acciones relacionadas con la incorporación a la universidad, la oferta académica y las directrices institucionales que garantizan la adecuada organización de la enseñanza.	Los servicios más significativos en estos procedimientos son: <ul style="list-style-type: none"> • el SeDI (Servei d'Informació i Dinamització) colabora en la difusión y la información al estudiantado • Delegación para la incorporación a la Universidad de Valencia • el Servicio de Estudiantes colabora con los centros en la planificación académica de los procesos de preinscripción, matrícula y reconocimiento de créditos. • UVDiscapacidad colabora en el asesoramiento y adaptación del estudiantado con necesidades especiales.

Mecanismos para la rendición de cuentas

Al igual que en la dimensión anterior, la rendición de cuentas se realiza a través de las Comisiones del Centro, en las que se debaten, analizan y consensuan los aspectos clave junto con los grupos de interés.

La rendición de cuentas en la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació se lleva a cabo de forma transparente, participativa y continua, asegurando que todos los grupos de interés dispongan de información clara y actualizada sobre la organización de la enseñanza y los resultados de los procedimientos.

En primer lugar, se articula a través de las comisiones del Centro, que constituyen el principal espacio de debate, análisis y consenso entre los distintos colectivos implicados. En estas reuniones, se revisan los resultados de los procedimientos, se valoran los indicadores y se definen propuestas de mejora que se incorporan a los informes anuales de seguimiento.

Además, la rendición de cuentas se extiende al estudiantado potencial y a los orientadores/as de los centros de educación secundaria. Para ello, se desarrollan sesiones informativas y charlas de orientación en colaboración con los servicios de orientación de los institutos, en las que se explican los aspectos clave de cada titulación:

- Los criterios de acceso y admisión.
- El perfil de ingreso recomendado.
- La estructura de los grados y másteres.
- Las posibilidades de empleabilidad y proyección académica.

Por otro lado, el Centro garantiza la transparencia en el acceso a la información mediante la publicación de los informes de evaluación, los resultados de las encuestas de satisfacción y los indicadores de seguimiento en la página web oficial de cada titulación, dentro del apartado CALIDAD. Este acceso abierto permite que todos los grupos de interés dispongan de datos objetivos que sustentan la toma de decisiones.

MSAIC-5
Capítulo 5- Organización de la Enseñanza

5.6. INDICADORES

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

INDICADORES ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA

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

Resultados de la encuesta de satisfacción del estudiantado de Máster, destacando el análisis del bloque de ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA.

Resultados de la encuesta de satisfacción del profesorado, concretamente el apartado de ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA.

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

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

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

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

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

Número de estudiantado matriculado por asignatura- analizado en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones.

GRADO

- Tasa de estudiantado matriculado en primera opción.
- Forma de acceso a la titulación.
- Nota media de acceso a la titulación.
- Nota de corte.

MSAIC-5

Capítulo 5- Organización de la Enseñanza

MSAIC-6
Capítulo 6- Recursos Humanos

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	08/04/2020	<i>Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	10/09/2025	<i>Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

MSAIC-6
Capítulo 6- Recursos Humanos

6.1. OBJETO

El presente capítulo tiene como finalidad describir los mecanismos, procedimientos y estrategias que la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació implementa para garantizar que los recursos humanos del Centro —tanto el Personal Docente e Investigador (PDI) como el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)— sean suficientes, adecuados y cualificados para el desarrollo óptimo de las titulaciones adscritas.

Asimismo, se detallan las acciones destinadas a la selección, formación, evaluación, promoción, reconocimiento y motivación de todo el personal, asegurando que la gestión de los recursos humanos esté alineada con los principios de calidad, transparencia y mejora continua definidos en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

Dado que gran parte de las actuaciones en materia de personal se gestionan de forma centralizada por el Consejo de Dirección de la Universitat de València, los procedimientos definidos en esta dimensión establecen un marco común para todos los Centros, destacando especialmente la definición de la política de PDI y PTGAS.

El papel del profesorado es fundamental para garantizar que el estudiantado viva una experiencia académica de calidad y adquiera los conocimientos, competencias y destrezas necesarias. El creciente énfasis en los resultados de aprendizaje y en un modelo de enseñanza centrado en el estudiantado requiere una adaptación constante del enfoque docente y del desarrollo profesional del personal académico.

Los procedimientos RH1 a RH4 recogen las estrategias de la UV para fomentar la excelencia y el desarrollo profesional del personal, con los siguientes objetivos principales:

- Establecer procesos claros, transparentes y justos para la contratación y las condiciones de empleo, reconociendo la relevancia de la labor docente.
- Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional que potencien las competencias del PDI y del PTGAS.
- Promover la actividad investigadora y reforzar el vínculo entre educación e investigación.
- Fomentar la innovación docente y la integración de nuevas metodologías y tecnologías en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este criterio es aplicable a todo el personal vinculado a la organización académica y administrativa de la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, incluyendo:

- Personal Docente e Investigador (PDI) adscrito a los departamentos vinculados al Centro.
- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) encargado de las funciones de gestión, soporte y apoyo a la docencia y la actividad académica.

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.

MSAIC-6
Capítulo 6- Recursos Humanos

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Normativas y reglamentos relacionados con el profesorado y el personal de administración y servicios.
- Estatutos de la Universidad.
- Reglamentos del Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Planes de Formación del PDI y del PTGAS.
- Planes de Estudio.
- Normativa de evaluación del profesorado.
- Programas de evaluación y acreditación del profesorado (ANECA y AVAP).
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.
- Plan Estratégico de la UV.

6.4. DESARROLLO

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, consciente de la importancia de garantizar y mejorar la calidad de las condiciones laborales y el desempeño profesional de su personal académico y de administración, aplica mecanismos definidos por la UV que permiten:

- Analizar las necesidades de personal (perfiles, competencias y capacidades requeridas) y planificar la dotación de recursos humanos en función de la política institucional.
- Evaluar las competencias y resultados del personal académico y de apoyo, orientando las decisiones sobre acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento.
- Revisar periódicamente la política de personal, asegurando la mejora continua y su adecuación a los objetivos estratégicos del Centro.
- Garantizar que la toma de decisiones se base en datos objetivos, derivados de indicadores, evaluaciones y resultados de encuestas.
- Incorporar a los grupos de interés (especialmente PDI y PTGAS) en el diseño, aplicación y revisión de la política de personal, siempre dentro del marco legal vigente.
- Establecer mecanismos claros de rendición de cuentas, informando sobre los resultados de los procesos de selección, evaluación, promoción y reconocimiento.
- Facilitar información transparente a través del procedimiento transversal de información pública (Dimensión 7), publicando en la web de la titulación los informes de evaluación, indicadores y resultados de encuestas en el apartado CALIDAD.
- Definir los responsables de cada actividad y establecer una temporalización precisa para las acciones derivadas de cada procedimiento, siempre siguiendo las directrices de la universidad.

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

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

MSAIC-6
Capítulo 6- Recursos Humanos

6.5. GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de interés	Intereses principales	Cauces de participación
Estudiantado	Su papel en esta dimensión se centra en la evaluación del profesorado, ya que la cantidad y calidad del PDI repercute directamente en la calidad de su formación.	Su opinión se recoge a través del procedimiento RH3 (<i>Evaluación del Profesorado</i>). Los resultados de estas evaluaciones son analizados por las titulaciones y utilizados en el análisis del procedimiento RH2 (<i>Captación y Selección del PDI</i>).
PDI	Es un grupo de interés central y parte activa en esta dimensión, dado que las decisiones relacionadas con formación, promoción, reconocimiento y condiciones de trabajo le afectan directamente.	Participa en los procedimientos relacionados con la gestión de recursos humanos y cuenta con representación en todas las comisiones del Centro, lo que le permite intervenir en la planificación, selección y evaluación vinculadas al PDI.
PTGAS	Grupo de interés clave, ya que las decisiones sobre gestión, formación, promoción y reconocimiento impactan directamente en sus funciones y desarrollo profesional.	Participa en los procedimientos de recursos humanos y cuenta con representación en todas las comisiones del Centro. Además, interviene en procesos internos relacionados con la organización y gestión administrativa.
Administraciones públicas	Definen directrices normativas sobre la política, gestión y selección del personal universitario. Participan especialmente en la evaluación y acreditación de los cuerpos docentes.	Sus directrices se aplican a través de normativas y criterios de acreditación emitidos por organismos como el Ministerio de Universidades, la Comunidad Autónoma, ANECA y AVAP.
Equipo de Dirección, Administración del Centro y Departamentos	Aunque no son los responsables directos de la gestión de personal, ya que depende del Consejo de Dirección de la Universidad, tienen interés estratégico en la planificación de plantillas y la adecuación de los recursos humanos a las necesidades docentes e investigadoras.	Elaboran estudios internos de su plantilla y realizan propuestas de mejora, pero las decisiones finales corresponden al Consejo de Dirección y a los Servicios de Recursos Humanos.
Sociedad	Tiene interés en los procesos de selección y captación de personal, ya que afectan al acceso a puestos de trabajo en la Universitat de València.	La información sobre los procedimientos de selección y los procesos abiertos se publica en la página web institucional, asegurando la transparencia y el acceso público.

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, en coordinació con los órganos competentes de la Universitat de València, dispone de mecanismos sistemáticos y transparentes para garantizar la rendición de cuentas en materia de gestión de recursos humanos, asegurando que toda la información relevante esté accesible para los grupos de interés. Estos mecanismos permiten informar sobre políticas, procesos y

MSAIC-6
Capítulo 6- Recursos Humanos

resultados relacionados con la selección, evaluación, formación, promoción y reconocimiento del Personal Docente e Investigador (PDI) y del Personal Técnico y de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).

Principales canales de rendición de cuentas

1. Junta de Centro y Comisiones del Centro
 - Los resultados derivados de los procedimientos de Recursos Humanos se presentan, debaten y consensuan en las Comisiones específicas en las que participan representantes de PDI, PTGAS, estudiantado y otros grupos de interés.
 - Estas reuniones permiten valorar los indicadores, analizar las necesidades detectadas y proponer mejoras que afectan a la gestión de personal.
2. Publicación en la página web
 - Los informes de evaluación, resultados de indicadores y análisis de encuestas de satisfacción del PDI y del PTGAS se publican en la página web de la Facultad/Escuela y en el apartado CALIDAD de cada titulación.
 - De esta forma, se garantiza la transparencia, el acceso libre y la trazabilidad de la información por parte de todos los grupos de interés.
3. Comunicación con los grupos de interés externos
 - En los casos en que los resultados de la política de personal tienen impacto en agentes externos (por ejemplo, aumento de oferta docente, cambios en perfiles de profesorado, incorporación de nuevos servicios), se informa a los grupos implicados a través de comunicaciones oficiales en la página web de recursos humanos.

Compromiso con la transparencia y la mejora continua

La rendición de cuentas en esta dimensión no se limita a la difusión de resultados, sino que forma parte de un ciclo continuo de retroalimentación y mejora. Los datos recopilados a través de encuestas, indicadores y evaluaciones sirven para:

- Identificar necesidades de formación y diseñar planes de desarrollo profesional.
- Detectar oportunidades de mejora organizativa y de las condiciones laborales.
- Promover prácticas innovadoras en docencia, innovación y gestión académica.
- Asegurar que las decisiones relativas a personal se tomen de forma objetiva, participativa y transparente.

En definitiva, los Servicios de Recursos Humanos (PDI y PTGAS) junto con los Centros mantienen una comunicación clara, accesible y constante con todos los grupos de interés, garantizando que la gestión de los recursos humanos esté alineada con los principios del SAIC y contribuya a la satisfacción de la comunidad universitaria.

6.6. INDICADORES

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

MSAIC-6
Capítulo 6- Recursos Humanos

INDICADORES RECURSOS HUMANOS

Resultados de la evaluación del profesorado.

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

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

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

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

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

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

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

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

MSAIC-7
Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	08/04/2020	<i>Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	10/09/2025	<i>Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025



MSAIC-7

Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios

7.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es describir los mecanismos, procedimientos y estrategias que la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació implementa para garantizar que los recursos materiales, infraestructuras, instalaciones y servicios puestos a disposición de la comunidad universitaria son suficientes, adecuados, accesibles y seguros para el correcto desarrollo de las titulaciones adscritas y de todas las actividades académicas, investigadoras y de gestión.

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, en coordinación con la Universitat de València, asegura que la planificación, gestión, mantenimiento, renovación y mejora de los recursos materiales y servicios se realiza bajo criterios de:

- Calidad y eficiencia: asegurando que las instalaciones y los recursos respondan a las necesidades reales del estudiantado, PDI y PTGAS.
- Accesibilidad e inclusión: garantizando que los espacios y servicios sean utilizables por todas las personas, en condiciones de igualdad y sin discriminación.
- Sostenibilidad y eficiencia energética: promoviendo el uso racional de los recursos y el respeto al medio ambiente.
- Mejora continua: estableciendo sistemas de seguimiento y evaluación que permitan identificar necesidades, corregir deficiencias y optimizar la utilización de los recursos.

Además, se definen los procedimientos asociados al control, evaluación y mejora de las infraestructuras, equipamientos y servicios de apoyo, de forma que la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació pueda asegurar que su disponibilidad, calidad y adecuación cumplen con los estándares establecidos en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este criterio se aplica a todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente y de apoyo de la que es responsable la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació. Incluye tanto las infraestructuras físicas como los servicios asociados que contribuyen a asegurar la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje y el bienestar de la comunidad universitaria.

7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad.
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Planes de Estudio.
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.

7.4. DESARROLLO

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació es consciente de que la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y los resultados académicos dependen, en gran medida, de la correcta planificación, gestión, evaluación y mejora continua de sus recursos materiales y servicios.

MSAIC-7

Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios

Por esta razón, el Centro, tanto de forma autónoma como en coordinación con los servicios centrales de la Universitat de València, ha establecido un conjunto de mecanismos y procedimientos sistemáticos que permiten garantizar la adecuada gestión, evaluación y mejora de los recursos materiales y servicios. En particular:

- **Recogida y análisis de requisitos:** Dispone de mecanismos que permiten identificar, obtener y valorar la información necesaria para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios, incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad, accesibilidad y sostenibilidad medioambiental.
- **Gestión y mantenimiento:** Cuenta con procedimientos que facilitan la planificación, control y supervisión de los sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios, asegurando su disponibilidad y funcionalidad.
- **Evaluación y mejora continua:** Ha definido un sistema estructurado de evaluación periódica que permite analizar la adecuación, suficiencia y calidad de los recursos materiales y servicios, incorporando los resultados a un ciclo de mejora continua.
- **Toma de decisiones basada en datos:** Ha establecido procedimientos que garantizan que todas las decisiones relacionadas con la gestión de los recursos y servicios se adopten a partir de información objetiva, actualizada y contrastada.
- **Participación de los grupos de interés:** Dispone de mecanismos específicos para canalizar la participación activa del estudiantado, profesorado, personal de administración y otros agentes implicados en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- **Rendición de cuentas:** Ha definido procedimientos claros para informar de forma sistemática y transparente sobre la adecuación, disponibilidad y eficacia de los recursos materiales y servicios, garantizando la trazabilidad de las actuaciones realizadas.
- **Asignación de responsabilidades:** Ha delimitado de forma precisa las funciones y responsabilidades de las personas y unidades encargadas de las actividades relacionadas con la gestión de los recursos materiales y servicios.
- **Transparencia y acceso a la información:** Dispone de mecanismos que facilitan la difusión de la información relevante a todos los grupos de interés, vinculándose al procedimiento transversal de información pública incluido en la Dimensión 7 del SAIC. Los informes de evaluación, resultados de indicadores y encuestas están disponibles en la página web de la titulación, en el apartado de CALIDAD.
- **Planificación y temporalización:** Ha establecido cronogramas claros y definidos que determinan la periodicidad de las revisiones, evaluaciones y actuaciones relacionadas con la gestión de los recursos materiales y servicios, garantizando una planificación eficaz.

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

- RM1 –Procedimiento de gestión de los recursos materiales.
- RM2 –Procedimiento de gestión de los servicios.

7.5. GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés en esta dimensión son:

Grupo de interés	Intereses principales	Cauces de participación
Estudiantado y Profesorado	Son los principales usuarios/as de los recursos materiales y servicios del Centro,	Sus aportaciones se recogen a través de: <ul style="list-style-type: none"> • Participación en el Comité de Calidad del

MSAIC-7

Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios

	por lo que su experiencia es clave para evaluar su adecuación y calidad.	Centro. • Encuestas de satisfacción de los grupos de interés (RE2), que permiten detectar necesidades de mejora.
PTGAS	Además de ser usuarios/as de los recursos y servicios, son responsables de su gestión, asegurando su correcto funcionamiento.	• Participación activa en la gestión y mantenimiento de los recursos materiales y servicios. • Recogida de su opinión mediante las encuestas de satisfacción (RE2). • Presencia de representantes en el Comité de Calidad del Centro.
Gerencia	Órgano responsable de tomar decisiones estratégicas sobre la gestión, financiación, adquisición y mantenimiento de los recursos materiales y servicios del Centro.	• Define directrices para la financiación y gestión de recursos. • Solicita y analiza información sobre el funcionamiento, necesidades y rendimiento de los recursos, en coordinación con la Dirección del Centro y el PTGAS.

Mecanismos para la rendición de cuentas

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, en el marco del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), considera la rendición de cuentas un elemento clave para garantizar la transparencia, la participación y la mejora continua en la gestión de los recursos materiales y los servicios que ofrece.

La rendición de cuentas se articula a través de mecanismos que aseguran que todos los grupos de interés dispongan de información clara, actualizada y accesible sobre la planificación, disponibilidad, adecuación y mejora de los recursos y servicios del Centro. Para ello, se establecen las siguientes actuaciones:

- Presentación y debate en órganos colegiados: Los resultados de las evaluaciones, indicadores y actuaciones relacionadas con los recursos materiales y servicios se presentan, analizan y consensuan en la Junta de Centro, en el Comité de Calidad del Centro y en las Comisiones de Título, garantizando la participación activa de profesorado, estudiantado y PTGAS.
- Participación de los grupos de interés: El estudiantado, el profesorado, el PTGAS y otros agentes externos pueden trasladar sus propuestas, quejas y sugerencias mediante encuestas de satisfacción y el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones habilitados integrando sus aportaciones en la mejora continua de los recursos y servicios.
- Publicación de la información: Una vez validados por los órganos competentes, los informes de evaluación, resultados de indicadores, encuestas de satisfacción y actuaciones de mejora se publican en la página web del Centro y en la página web de la titulación, dentro del apartado CALIDAD, garantizando un acceso libre y transparente para todos los grupos de interés.
- Coordinación con servicios centrales: En los casos en los que la gestión de determinados recursos o servicios depende de los órganos centrales de la Universitat de València, desde la Administración del Centro se traslada la información actualizada y contrastada para que esté disponible en los mismos canales oficiales.
- Análisis y mejora continua: La rendición de cuentas no se limita a la publicación de datos, sino que forma parte de un proceso sistemático de seguimiento y revisión, en el que se identifican oportunidades de mejora y se establecen planes de actuación para optimizar la dotación y gestión de los recursos materiales y servicios.

MSAIC-7

Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios

Con este sistema, la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació garantiza que todas las decisiones y actuaciones relacionadas con la gestión de sus recursos materiales y servicios se adopten de forma transparente, participativa y basada en evidencias, alineándose con los objetivos de calidad, sostenibilidad y mejora continua definidos en el SAIC.

7.6. INDICADORES

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

INDICADORES RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Resultados de la encuesta de satisfacción del estudiantado de primero y tercero de Grado, concretamente en el apartado de INFRAESTRUCTURAS.

Resultados de la encuesta de satisfacción del estudiantado de Máster, analizando el bloque de INFRAESTRUCTURAS.

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

Resultados de la encuesta de satisfacción del PTGAS, concretamente el apartado de INSTALACIONES.

Resultados de la encuesta de satisfacción del estudiantado egresado, bloque general, ítem sobre satisfacción con las INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS.

MSAIC-8
Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	08/04/2020	<i>Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	10/09/2025	<i>Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

MSAIC-8
Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza

8.1. OBJETO

En este documento se describe cómo la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació orienta sus actividades docentes hacia el aprendizaje del estudiantado, partiendo de información objetiva para identificar sus necesidades y estableciendo mecanismos y procesos que garanticen la eficacia de la enseñanza y su mejora continua.

La enseñanza y el aprendizaje centrados en el estudiantado ocupan un lugar prioritario, ya que estimulan la motivación, la autorreflexión y la participación activa en el proceso formativo. Ello implica analizar cuidadosamente tanto el diseño y la impartición de los programas de estudio como los procesos de evaluación de los resultados de aprendizaje.

La implantación de un modelo docente centrado en el estudiantado:

- Atiende la diversidad del alumnado y sus necesidades, promoviendo vías de aprendizaje flexibles.
- Contempla distintas modalidades de impartición, en función de las características de cada asignatura.
- Utiliza de forma complementaria diversos métodos pedagógicos.
- Evalúa y adapta periódicamente tanto las metodologías como las modalidades de impartición.
- Fomenta la autonomía del estudiantado, garantizando a la vez el apoyo y la orientación del profesorado.
- Promueve el respeto mutuo entre estudiantes y docentes.
- Dispone de procedimientos formales para atender quejas y reclamaciones.

En cuanto a la evaluación, considerada clave para el progreso académico y profesional del estudiantado, los procesos de aseguramiento de la calidad tienen en cuenta:

- La formación y actualización del personal evaluador en materia de métodos de evaluación.
- La publicación previa y transparente de los criterios, métodos y sistemas de calificación.
- La posibilidad de que el estudiantado demuestre el logro de los resultados de aprendizaje previstos, recibiendo la información y el asesoramiento necesarios.
- La participación, siempre que sea posible, de varios evaluadores en el proceso.
- La consideración de circunstancias atenuantes en la aplicación de las normas.
- La coherencia, consistencia y aplicación equitativa de la evaluación a todo el estudiantado.
- La existencia de un procedimiento formal de reclamación accesible y garantista.

Todos estos aspectos se desarrollan en los procedimientos específicos de esta dimensión, con especial relevancia en:

- DE6 –Procedimiento de enseñanza-aprendizaje.
- DE7 –Procedimiento de evaluación.

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de las titulaciones oficiales adscritas al Centro.

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.

MSAIC-8
Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza

- Planes de Estudio.
- Reglamento de prácticas externas de la Universitat de València.
- Normativa de intercambio de estudiantado de la Universitat de València.
- Reglamento del Trabajo Fin de Estudios.
- Reglamento de permanencia.
- Normativa de calificaciones de la Universitat de València.

8.4. DESARROLLO

El Centro, consciente de que el estudiantado constituye el principal grupo de interés en el ámbito de la enseñanza-aprendizaje, orienta todas sus acciones docentes hacia este colectivo. Para ello, dispone de procedimientos estructurados que garantizan que cada actuación tenga como finalidad esencial favorecer la formación académica y profesional del alumnado.

En concreto, el Centro:

- Dispone de sistemas de información, propios o gestionados a través de los servicios centrales de la Universitat de València (SeDI, Oficina de Relaciones Internacionales, Fundación ADEIT, UV Empleo, Servicio de Estudiantes, etc.), que permiten conocer y valorar las necesidades en:
 1. Orientación académica y profesional.
 2. Movilidad del estudiantado (recibido y enviado).
 3. Prácticas académicas externas curriculares.
 4. Desarrollo y evaluación del proceso de enseñanza.
 5. Trabajo Fin de Estudios.
- Cuenta con mecanismos de evaluación y mejora que concluyen en informes de seguimiento y propuestas de mejora.
- Ha delimitado procedimientos claros que regulan y garantizan la adecuada toma de decisiones en materia de docencia.
- Define la participación de los grupos de interés en el diseño, desarrollo y revisión de los procedimientos relacionados con la orientación y el aprendizaje.
- Dispone de mecanismos de rendición de cuentas sobre la adecuación y resultados de los procesos docentes.
- Facilita la información a los grupos de interés mediante el procedimiento transversal de Información Pública (Dimensión 7), asegurando la publicación en la web del Centro y de las titulaciones (apartado CALIDAD) de los informes de evaluación e indicadores.
- Asigna responsables específicos para cada procedimiento, garantizando la correcta ejecución de las acciones.
- Temporaliza las actividades de cada procedimiento, lo que permite la adecuada planificación y seguimiento de las actuaciones.

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

- DE1 –Procedimiento de orientación académica y profesional al estudiantado.
- DE2 –Procedimiento de movilidad del estudiantado recibido.
- DE3 –Procedimiento de movilidad del estudiantado enviado.
- DE4 –Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas académicas externas curriculares.
- DE5 –Procedimiento de gestión y revisión del Trabajo Fin de Estudios.
- DE6 –Procedimiento de desarrollo de la enseñanza-aprendizaje.
- DE7 –Procedimiento de la evaluación de la enseñanza – aprendizaje.

MSAIC-8
Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza

8.5. GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés clave son los siguientes

Grupo de interés	Intereses principales	Cauces de participación
Estudiantado	Es el grupo de interés clave en esta dimensión, ya que es el receptor directo de todas las acciones relacionadas con el desarrollo de la enseñanza. Los procedimientos elaborados buscan principalmente orientar y mejorar su formación.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en comisiones del Centro, incluido el Comité de Calidad. • Aportación de su opinión mediante las encuestas de satisfacción de los grupos de interés (RE2).
PDI	Grupo de interés esencial, responsable de implementar gran parte de las actuaciones relacionadas con los procedimientos de esta dimensión, especialmente en la organización de la enseñanza y la docencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Representación en todas las Comisiones del Centro. • Participación activa en la planificación y desarrollo de los procedimientos. • Recogida de su opinión mediante la encuesta de satisfacción incluida en RE2.
PTGAS	Encargado de la gestión operativa de los procedimientos relacionados con el desarrollo de la enseñanza. Necesita estar informado de las actividades para garantizar una correcta implementación.	<ul style="list-style-type: none"> • Representación en comisiones del Centro. • Participación activa en la gestión y seguimiento de las actividades. • Recogida de su opinión mediante encuestas de satisfacción (RE2).
Egresados/as	Su papel es fundamental para la mejora continua: aportan información objetiva sobre la eficacia de los procedimientos de enseñanza-aprendizaje tras finalizar sus estudios.	<ul style="list-style-type: none"> • Responden la encuesta de satisfacción de egresados/as al concluir sus estudios. • Pueden actuar como asesores/as en el Comité de Calidad del Centro.
Empleadores/as	Aportan información clave sobre las necesidades y expectativas del mercado laboral, contribuyendo a orientar la formación del estudiantado hacia una mayor empleabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Participan en el Foro Empleo y en el desarrollo de las prácticas académicas externas, aportando información sobre las necesidades del mercado laboral. • Pueden actuar como asesores/as en el Comité de Calidad del Centro
Servicios Centrales y Rectorado	Intervienen en la planificación, coordinación y supervisión de los procedimientos vinculados al desarrollo de la enseñanza en el Centro.	<ul style="list-style-type: none"> • Participan en el diseño, implementación y revisión de los procedimientos de desarrollo de la enseñanza. • Dan soporte técnico, normativo y estratégico al Centro.

MSAIC-8
Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza

Mecanismos para la rendición de cuentas

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació, en el marco de su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), garantiza la transparencia y la responsabilidad en relación con el desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje. Para ello, ha establecido un conjunto de mecanismos que permiten informar, de manera sistemática y accesible, a todos los grupos de interés sobre los resultados obtenidos, las decisiones adoptadas y las acciones de mejora implementadas.

En particular, el Centro:

- Presenta periódicamente la información relativa al desarrollo de la enseñanza y la evaluación del aprendizaje en las siguientes instancias:
 - Comisiones de Título, donde se analizan los resultados de aprendizaje, la adecuación de los métodos docentes y la evolución de los indicadores asociados a cada titulación.
 - Comisión de Movilidad del Centro
 - Comisión de Prácticas Externas del Centro
- En estas reuniones, la documentación es presentada, debatida y consensuada entre los diferentes grupos de interés, incluyendo profesorado, estudiantado, personal de administración y servicios, y representantes de entidades externas cuando procede.
- Tras su aprobación por los órganos competentes, la información se publica en los canales oficiales del Centro y de las titulaciones, asegurando la transparencia en la comunicación:
 - Página web del Centro.
 - Páginas web de cada titulación.
- Los informes de evaluación, indicadores de seguimiento y resultados de encuestas sobre la satisfacción del estudiantado, egresados/as y empleadores/as se encuentran disponibles en el apartado CALIDAD de cada titulación, garantizando el acceso libre y actualizado a toda la comunidad universitaria y al resto de grupos de interés.
- Además, se realizan encuentros periódicos con los diferentes colectivos:
 - Egresados/as y empleadores/as, principalmente en el marco del Foro de Empleo y otros espacios de colaboración, en los que se analizan los resultados de las titulaciones, la empleabilidad y la adecuación de las competencias profesionales a las necesidades del mercado laboral.
- Finalmente, el SAIC asegura que todos los resultados y evidencias relacionadas con el desarrollo de la enseñanza se integren en los informes anuales de seguimiento y en los planes de mejora, fomentando un ciclo continuo de evaluación, revisión y perfeccionamiento de los procesos docentes.

8.6. INDICADORES

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

MSAIC-8
Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza

INDICADORES DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	
Resultados de la encuesta de satisfacción del estudiantado de primero de Grado, concretamente los bloques de ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTADO y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA.	
Resultados de la encuesta de satisfacción del estudiantado de tercero de Grado, concretamente los bloques de DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN.	
Resultados de la encuesta de satisfacción del estudiantado de Máster, analizando concretamente el apartado de PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.	
Resultados de la encuesta de satisfacción del profesorado, concretamente el bloque de DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y ALUMNADO.	
Resultados de la encuesta de satisfacción del personal graduado, concretamente los apartados de DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA, PRÁCTICAS EXTERNAS, MOVILIDAD Y TRABAJO FIN DE ESTUDIOS.	
Resultados de la evaluación del profesorado, sobre todo los bloques de METODOLOGÍA y TUTORIAS.	
Tasa de rendimiento (global de la titulación y por asignatura).	
Tasa de abandono de primer año.	
Tasa de eficiencia.	Analizados en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones.
Tasa de graduación.	
Tasa de personas presentadas.	
Tasa de éxito (global de la titulación y por asignatura).	
Tasa de personas presentadas (global de la titulación y por asignaturas).	

MSAIC-9
Capítulo 9- Resultados

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad
02	08/04/2020	Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo
03	10/09/2025	Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

MSAIC-9 Capítulo 9- Resultados

9.1. OBJETO

El objeto de este capítulo del Manual es sistematizar cómo la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació mide, analiza y utiliza los resultados clave para garantizar la calidad del Centro y de sus titulaciones oficiales.

Los informes y resultados generados en esta dimensión, a partir del análisis de indicadores de rendimiento y de las encuestas de satisfacción dirigidas a los distintos grupos de interés, constituyen información de entrada fundamental para la evaluación y mejora continua de todos los procedimientos incluidos en el SAIC.

De esta forma, se asegura que la toma de decisiones se basa en datos objetivos, fiables y medibles, lo que permite identificar con claridad los puntos fuertes de la organización y las áreas que requieren mejoras.

Contar con información precisa y actualizada sobre el funcionamiento de los programas de estudio y del conjunto de actividades del Centro es esencial para retroalimentar el sistema de aseguramiento interno de la calidad y garantizar su eficacia.

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este capítulo se aplica al análisis de los resultados del Centro y de todas las titulaciones adscritas, tanto de Grado como de Máster.

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Manual de Procedimientos del SAIC.
- Información de los Indicadores (encuestas de satisfacción e indicadores de rendimiento).
- Planes de Estudio.
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones.

9.4. DESARROLLO

El Centro, comprometido con la calidad de sus titulaciones, ha establecido procedimientos documentados que garantizan la recogida, análisis y utilización sistemática de los resultados para la toma de decisiones y la mejora continua de la enseñanza y los servicios que ofrece.

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

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

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

RE3 –Procedimiento para la realización de las encuestas de evaluación docente.

El Centro, bien directamente o a través de los Servicios Centrales de la Universidad, ha implantado mecanismos que garantizan la eficacia del sistema:

MSAIC-9
Capítulo 9- Resultados

- Dispone de sistemas para conocer la satisfacción de los grupos de interés (estudiantado, profesorado, PTGAS, personas egresadas, empleadores/as, etc.) y analizar la calidad de las enseñanzas.
- Utiliza fuentes fiables para la recogida de información, asegurando la consistencia y veracidad de los datos.
- Ha definido criterios claros para la evaluación, revisión y mejora de los procedimientos relacionados con la obtención, medición y análisis de los resultados.
- Establece estrategias de mejora continua sobre los mecanismos de recogida y análisis de datos, incorporando ajustes a partir de los indicadores, las encuestas de satisfacción y las evaluaciones docentes.
- Promueve la participación activa de los grupos de interés en la medición y análisis de resultados, integrando sus aportaciones en la toma de decisiones.
- Ha definido un procedimiento específico para la rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos y las conclusiones derivadas de los informes.
- Dispone de mecanismos de información pública, vinculados al procedimiento transversal incluido en la Dimensión 7 – Sistema de Garantía de Calidad, publicando los resultados y análisis en el apartado de CALIDAD de la web del Centro y de cada titulación.
- Identifica con precisión a las personas responsables de cada fase del proceso, así como la temporalización de las acciones y del calendario de ejecución.
- Cuenta con procedimientos claros para evaluar la adecuación de los resultados y garantizar que los datos recogidos contribuyen de forma efectiva a la toma de decisiones estratégicas.

9.5. GRUPOS DE INTERÉS

Tal y como se establece en el Capítulo 1 de este Manual, la rendición de cuentas sobre la evaluación de los procedimientos del SAIC se realiza mediante:

- Presentación de los resultados en los órganos de gobierno del Centro, en este procedimiento ligadas al Comité de Calidad del Centro y las Comisiones de Título.
- Publicación de la información en la página web del Centro y de las titulaciones, en el apartado CALIDAD.

Los principales grupos de interés en esta dimensión son los relacionados directamente con la gestión y mejora de la calidad del Centro y sus titulaciones, dado que los indicadores y los resultados de las encuestas constituyen una base esencial para la toma de decisiones basada en evidencias.

Grupos de interés destacados:

- Dirección del Centro.
- Estudiantado.
- Profesorado.
- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).
- Personas egresadas.
- Empleadores/as.
- Sociedad.
- Administración pública.
- Rectorado y Servicios Centrales de la Universidad.

MSAIC-9
Capítulo 9- Resultados

Cauces de participación

1. Participación en encuestas de satisfacción y evaluación docente, dirigidas a los diferentes grupos de interés internos y externos.
2. Participación activa en los órganos de decisión del Centro, especialmente en el Comité de Calidad de Centro y las Comisiones de los Títulos, donde están representados todos los colectivos implicados.
3. Colaboración con los servicios centrales de la Universidad, que aportan datos clave para el análisis de los procedimientos:
 - o Servicio de Informática
 - o Servicio de Análisis y Planificación, encargado de suministrar los datos de los indicadores.
 - o Unitat de Qualitat, responsable de la gestión y análisis de las encuestas de satisfacción y de evaluación docente.

9.6. INDICADORES

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

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

MSAIC-9
Capítulo 9- Resultados

INDICADORES RESULTADOS

INDICADORES DE RENDIMIENTO

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

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Encuesta de satisfacción del estudiantado de primero de Grado.
 Encuesta de satisfacción del estudiantado de tercero de Grado.
 Encuesta de satisfacción del estudiantado de Máster.
 Encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en la titulación.
 Encuesta de evaluación docente.
 Encuesta de satisfacción del PTGAS.
 Encuesta de satisfacción de graduados/as.
 Encuesta de satisfacción de empleadores/as.
 Encuesta de inserción laboral.

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

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	08/04/2020	<i>Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	10/09/2025	<i>Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

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

10.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es describir cómo la Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació garantiza la correcta implantación, seguimiento y mejora de los procedimientos que integran el **Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)**, tanto a nivel de Centro como de sus titulaciones.

Dentro de este sistema, el procedimiento más relevante es el relativo a la **elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad**, ya que define la estrategia institucional en esta materia.

Según la **Norma ISO 9000:2005**, se entiende por **política de calidad** “las intenciones y la orientación global de una organización en relación con la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección”. La política de calidad establece la imagen institucional que se desea proyectar, regula las actuaciones del personal, guía la toma de decisiones y marca la estrategia necesaria para alcanzar los objetivos definidos.

Por su parte, los **objetivos de calidad** constituyen las metas que el Centro se propone lograr en un período determinado. Estos objetivos, definidos por la Dirección y aprobados formalmente, sirven como referencia para evaluar los resultados alcanzados y asegurar la mejora continua.

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El sistema se aplica a **todo el Centro** y, por extensión, a **todas las titulaciones adscritas**, tanto de **Grado** como de **Máster**.

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universitat de València.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Plan Estratégico de la Universitat de València.
- Planes de Estudio.
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.

10.4. DESARROLLO

Para desarrollar esta dimensión se han establecido los siguientes procedimientos:

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

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

MSAIC-10

Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad

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

Este procedimiento define cómo el Centro establece, revisa y mantiene actualizada su política y objetivos de calidad, formulados por el Comité de Calidad del Centro a partir de la información procedente de los grupos de interés y de los indicadores de calidad.

La política y los objetivos constituyen pilares fundamentales del sistema, ya que:

- Promueven una cultura institucional de calidad.
- Fomentan la mejora continua.
- Comprometen a todos los colectivos internos con la excelencia académica.
- Aseguran la alineación con el Plan Estratégico de la Universitat de València.

Para garantizar su eficacia, el Centro:

- Publica una declaración formal y accesible sobre su política y objetivos de calidad.
- Dispone de un procedimiento documentado (SG1) que regula su definición, aprobación, revisión y actualización periódica.
- Involucra a los grupos de interés en su definición y revisión.
- Mantiene la política y los objetivos publicados en la web del Centro, asegurando su accesibilidad y transparencia.
- Presenta los resultados de cumplimiento de los objetivos ante la Junta de Centro como mecanismo de rendición de cuentas.

10.4.2. Auditoría Interna

La Universidad ha establecido un procedimiento para realizar auditorías internas periódicas del SAIC, con el fin de evaluar el grado de implantación y la eficacia real de los procedimientos. Para ello:

- Define los responsables, grupos de interés y procesos implicados en la auditoría.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información para su correcta ejecución.
- Establece mecanismos para implementar acciones correctivas y mejoras derivadas de los hallazgos.
- Garantiza la rendición de cuentas mediante la publicación del Informe de Auditoría Interna.

Evalúa periódicamente la adecuación y eficacia de los procedimientos, asegurando la mejora continua.

10.4.3. Información pública

Este procedimiento regula la publicación periódica, sistemática y actualizada de la información relevante sobre el Centro y sus titulaciones, disponible en la página web institucional.

Incluye aspectos como:

- Oferta formativa y competencias/resultados de aprendizaje de las titulaciones.
- Planificación académica (guías docentes, horarios, profesorado, etc.).
- Políticas de acceso, orientación y apoyo al estudiantado.
- Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
- Información sobre prácticas, movilidad y Trabajo Fin de Estudios.

MSAIC-10

Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad

- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
- Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
- Resultados de indicadores, encuestas de satisfacción y seguimiento del SAIC.

El procedimiento también define la revisión periódica de la información publicada, asegurando que sea completa, veraz y actualizada.

10.4.4. Gestión y revisión de las incidencias

Este procedimiento regula la identificación, gestión, seguimiento y resolución de incidencias relacionadas con los procesos académicos y administrativos. El Centro:

- Establece canales claros para comunicar incidencias a los responsables.
- Define mecanismos para analizar, valorar y resolver dichas incidencias.
- Identifica a los responsables y los plazos para su gestión.
- Publica los cauces de participación de los grupos de interés.
- Evalúa periódicamente la eficacia del procedimiento y elabora informes de mejora que sirven de base para los ciclos posteriores.

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

La Universidad y el Centro han definido las normas, criterios y plazos aplicables al diseño, modificación y extinción de titulaciones oficiales. Para garantizar la continuidad de los estudios:

- Se asegura la finalización de las enseñanzas iniciadas por el estudiantado.
- Se publican los proyectos de modificación o extinción para su consulta por la comunidad universitaria y, cuando proceda, por organizaciones externas interesadas.
- Se informa a los grupos de interés sobre los cambios y se protegen los derechos del estudiantado.
- Los informes, memorias y resoluciones se publican en la web del Centro, en el apartado de CALIDAD.

10.4.6. Procedimiento de Gestión de los Documentos del SAIC

Este procedimiento regula la elaboración, aprobación, actualización y archivo de los documentos relacionados con el SAIC. Incluye:

- Fases de creación, revisión y validación de documentos.
- Mecanismos para garantizar la actualización y la eliminación de versiones obsoletas.
- Gestión digital de evidencias mediante la herramienta informática del SAIC.
- Avisos automáticos a los responsables de cada proceso sobre documentos disponibles y próximos plazos de revisión.
- Definición del colectivo responsable de supervisar y mejorar la gestión documental.

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

10.5. GRUPOS DE INTERÉS

En esta dimensión- Sistema de Aseguramiento de Calidad, todo el personal implicado en las titulaciones y en Centro son grupos de interés:

- Estudiantado
- Profesorado
- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)
- Equipo directivo del Centro
- Egresados/as
- Empleadores/as
- Rectorado: Consejo de Dirección y Servicios Centrales de la Universidad
- Administración Pública
- Sociedad

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

Procedimiento	Grupo de interés	Cauces de participación
Política y objetivos de calidad	Estudiantado, Profesorado, PTGAS, Rectorado, Administración Pública, Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en comisiones, incluido el Comité de Calidad del Centro. • Recogida de opiniones mediante encuestas RE2. • Administración Pública y Sociedad se mantienen informadas, pero no participan directamente en la elaboración.
Auditoría Interna	Estudiantado, Profesorado, PTGAS, Equipo Directivo, Rectorado, Administración Pública, Egresados/as, Empleadores/as, Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza la correcta implantación del SAIC. • Todos los grupos participan revisando evidencias y realizando entrevistas durante la visita al Centro.
Información Pública	Estudiantado, Profesorado, PTGAS, Equipo Directivo, Rectorado, Administración Pública, Egresados/as, Empleadores/as, Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión transversal: todos los grupos participan. • La información se publica y actualiza en la web de la titulación y del Centro.
Gestión de Incidencias	Estudiantado, Profesorado, PTGAS, Equipo Directivo, Rectorado	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de toda la comunidad educativa mediante vías de quejas, sugerencias y felicitaciones.
Diseño, modificación y extinción de un título	Estudiantado, Profesorado, PTGAS, Equipo Directivo, Rectorado, Administración Pública, Egresados/as, Empleadores/as, Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los grupos con representación en comisiones y órganos de decisión. • Si no participan en comisiones, el proyecto se pone a disposición pública durante un mes antes de su aprobación por el Consejo de Gobierno.
Gestión de documentos del SAIC	Centro, Responsables de Calidad, Servicios implicados, Unidad de Calidad, Vicerrectorado con competencias en Calidad, Responsables de actividades del Sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Para diseño y actualización de documentos: participan mayoritariamente los responsables de calidad, servicios implicados, Unidad de Calidad y Vicerrectorado correspondiente. • Para implantación y archivo de evidencias: participan todos los miembros de la comunidad educativa asignados en la herramienta informática del SAIC.

MSAIC-10

Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad

La Facultat de Filologia, Traducció i Comunicació asume un compromiso firme con la transparencia, la responsabilidad institucional y la mejora continua en la gestión de la calidad. Con el fin de garantizar que los distintos grupos de interés dispongan de información clara, accesible y actualizada, el Centro ha definido un conjunto de mecanismos y procedimientos que aseguran una rendición de cuentas efectiva sobre la implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC). La rendición de cuentas en esta dimensión persigue los siguientes fines:

- Asegurar la transparencia en la gestión del Centro y sus titulaciones.
- Proporcionar información clara y verificable sobre los resultados obtenidos en relación con la política y los objetivos de calidad.
- Favorecer la participación activa de todos los grupos de interés en la mejora continua.
- Facilitar la toma de decisiones informada en los órganos de gobierno, basada en datos objetivos y evidencias verificables.

El Centro emplea diferentes vías para garantizar la correcta difusión de la información derivada del SAIC y de los procedimientos relacionados con la gestión de la calidad:

1. Publicación en la página web del Centro y de las titulaciones
 - Información actualizada sobre la política y objetivos de calidad.
 - Resultados de auditorías internas y planes de mejora derivados.
 - Informes de evaluación y seguimiento de las titulaciones.
 - Acceso a los resultados de los indicadores de rendimiento y a las encuestas de satisfacción.
2. Informes periódicos a la Junta de Centro
 - Presentación y aprobación de los resultados
 - Seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.
 - Revisión y validación de las propuestas de mejora.
3. Difusión a los grupos de interés internos y externos
 - Comunicación directa de los resultados a estudiantado, profesorado, PTGAS, egresados/as, y empleadores/as.
 - Invitación a participar en los procesos de revisión y mejora mediante los canales habilitados (encuestas, comisiones, reuniones y buzones de sugerencias).
4. Coordinación con los Servicios Centrales de la Universidad
 - Integración de los resultados y evidencias en los informes globales de la Universitat.
 - Colaboración con la Unitat de Qualitat y otros servicios para garantizar la consistencia y fiabilidad de los datos publicados.

Periodicidad y seguimiento

- Los resultados y avances relacionados con la gestión de la calidad se revisan anualmente en la Comisión de Calidad del Centro.
- Se elaboran informes de evaluación que recogen los logros, las áreas de mejora detectadas y las medidas adoptadas.
- Las actualizaciones y mejoras se publican en los canales oficiales de comunicación, asegurando que la información esté permanentemente accesible y actualizada.

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

Compromiso con la mejora continua

La rendición de cuentas no se limita a publicar información, sino que constituye una herramienta esencial para el aprendizaje institucional. Los resultados de auditorías internas, indicadores de rendimiento y encuestas de satisfacción sirven para:

- Detectar fortalezas y áreas de mejora.
- Establecer nuevos objetivos alineados con el Plan Estratégico de la Universitat.
- Ajustar los procedimientos del SAIC para garantizar su eficiencia y pertinencia.
- Favorecer la participación activa de todos los grupos de interés en el desarrollo y consolidación de la cultura de calidad.

10.6. INDICADORES

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

GLOSARIO Y ABREVIATURAS

GLOSARIO Y ABREVIATURAS

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/2019	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	08/04/2020	<i>Adaptación al centro. Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	10/09/2025	<i>Actualización de la normativa vigente y revisión integral del MSAIC</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Amparo Ricós Vidal Responsable de Calidad del Centro Fecha: 08/09/2025	Fdo.: José Antonio Calañas Continente Decano del Centro Fecha: 10/09/2025

GLOSARIO Y ABREVIATURAS

GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

Grupo de interés: toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantado, profesorado, padres y madres, administraciones públicas, personal empleador y sociedad en general.

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

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

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

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

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

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

GLOSARIO Y ABREVIATURAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

GLOSARIO Y ABREVIATURAS

ABREVIATURAS

ADEIT- Fundación Universidad-Empresa, ADEIT
ANECA-Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
AVAP-Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva
CCC- Comité de Calidad del Centro
ED-Equipo Directivo del Centro
PTGAS- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios
PDI- Personal Docente e Investigador
RD-Real Decreto
SeDI- Servicio de Información y Dinamización de Estudiantes
SAIC-Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad
UQ- Unitat de Qualitat