

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

<b>CENTRO</b>	FACULTAT DE FARMÀCIA
<b>Razón social</b>	UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
<b>Domicilio Social</b>	Avinguda Vicent Andrés Estellés s/n, 46100 Burjassot (Valencia)
<b>CIF (de la UV)</b>	Q-4618001-D
<b>e-mail</b>	fac.farmacia@uv.es
<b>Teléfono</b>	963544284

*El documento que se incluye es el marco general para la elaboración de los Manuales de Calidad de la Universitat de València. Dicho documento se adapta a los diferentes centros de la universidad, por ello se han señalado en color amarillo y a modo de ejemplo, los aspectos en los que se tiene que centrar para su adecuación.*

*Este procedimiento es el que se ha seguido en la implantación del SGIC de la UV, estando accesibles en la página web de cada Centro en el apartado de calidad y en la página web de la Unidad de Calidad.*

*En el momento en que se aprueba el nuevo diseño del SAIC, se envía a los Responsables de Calidad que llevan a cabo su análisis y adaptación a los aspectos concretos de cada centro (Capítulo 2 de este Manual, Presentación del Centro).*



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

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

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

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

CAPÍTULO 4. PROGRAMA FORMATIVO

CAPÍTULO 5. ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA

CAPÍTULO 6. RECURSOS HUMANOS

CAPÍTULO 7. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

CAPÍTULO 8. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

CAPÍTULO 9. RESULTADOS

CAPÍTULO 10. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización, y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/2023	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/2023	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/2023

PRESENTACIÓN

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/2023	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/2023	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/2023

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

## PRESENTACIÓN

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

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

La Universitat de València ha optado permanentemente por la mejora de la calidad, no siendo casual que en el preámbulo de nuestros Estatutos figure que 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 articulado y dentro del capítulo reservado a los **Centros Universitarios**, se nombra como una función propia de estos, la de promover iniciativas y aplicar medidas que mejoren la calidad de las diversas enseñanzas y servicios prestados por el Centro (art.34 f).

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

## PRESENTACIÓN

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

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

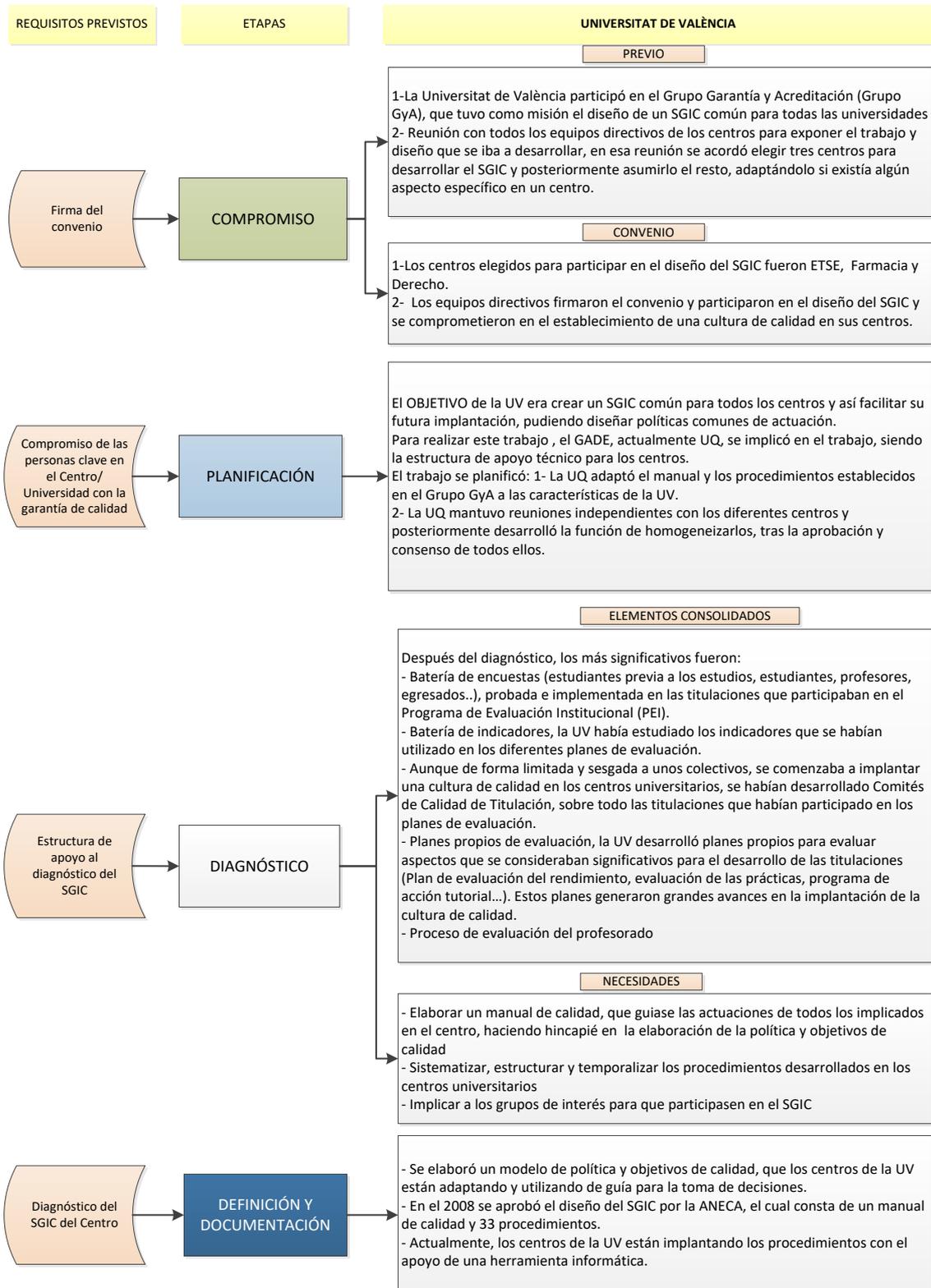
Con la incorporación de estrategias de mejora continua, la universidad desarrolla sus actuaciones, las revisa y las redefine hasta lograr los objetivos previstos. Estas actuaciones no son una novedad, ya que la Universitat de València ha emprendido en los últimos años iniciativas muy variadas en el ámbito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

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

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

PRESENTACIÓN

Esquemáticamente el proceso de diseño del SGIC fue el siguiente:



## PRESENTACIÓN

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

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

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

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

## PRESENTACIÓN

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

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

## PRESENTACIÓN

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

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

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

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

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

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

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/2022	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/23	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/23

**MSAIC-1**

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

**1.1 OBJETO**

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

**1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

**1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

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

**1.4 DESARROLLO**

**1.4.1. Introducción**

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

MSAIC-1

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

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

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

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

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

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

La educación superior tiene múltiples finalidades, que incluyen preparar al estudiantado para una ciudadanía activa, para sus futuras profesiones (por ejemplo, contribuyendo a la

**MSAIC-1**

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

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

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

El diseño del sistema comprende:

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

**1.4.2. Objetivos del SAIC**

El diseño e implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de los Centros de la Universidad, ya que 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

MSAIC-1

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

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

Con ello se espera:

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

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

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

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

**MSAIC-1**

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

dar confianza a la universidad en la toma de decisiones y al público sobre la calidad de las actividades de dicha institución (responsabilidad), 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. Alcance del SAIC.**

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

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

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



**1.4.4. Documentos del SAIC**

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

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

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

**Diseño de la Oferta formativa:**

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

**MSAIC-1**

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

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

**Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas 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
- 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.

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

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



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

**PF- PROGRAMA FORMATIVO**

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

**MSAIC-1**

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

Los procedimientos de esta dimensión son:

PROGRAMA FORMATIVO	PF1 Procedimiento de revisión de las competencias y el perfil de egreso del programa formativo
	PF2 Procedimiento de revisión del perfil de ingreso 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:

**MSAIC-1**

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

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

**RM- RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

El objeto de esta dimensión es sistematizar los mecanismos 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.

Los procedimientos son:

RECURSOS MATERIALES	RM1 Procedimiento de gestión de los recursos materiales RM2 Procedimiento de gestión de los servicios
---------------------	--

**DE- DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

Esta dimensión regula cómo los Centros/Titulaciones orientan sus actividades docentes al aprendizaje de 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 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
----------------------------	--

**MSAIC-1**

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

**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 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
-----------------------------------	--

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

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

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



**MSAIC-1**

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

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

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

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

**1.4.5. Descripción del Manual del SAIC**

El MSAIC incluye una descripción general del Sistema de Aseguramiento 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

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia

**MSAIC-1**

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

- Desarrollo
- Anexos, en su caso

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

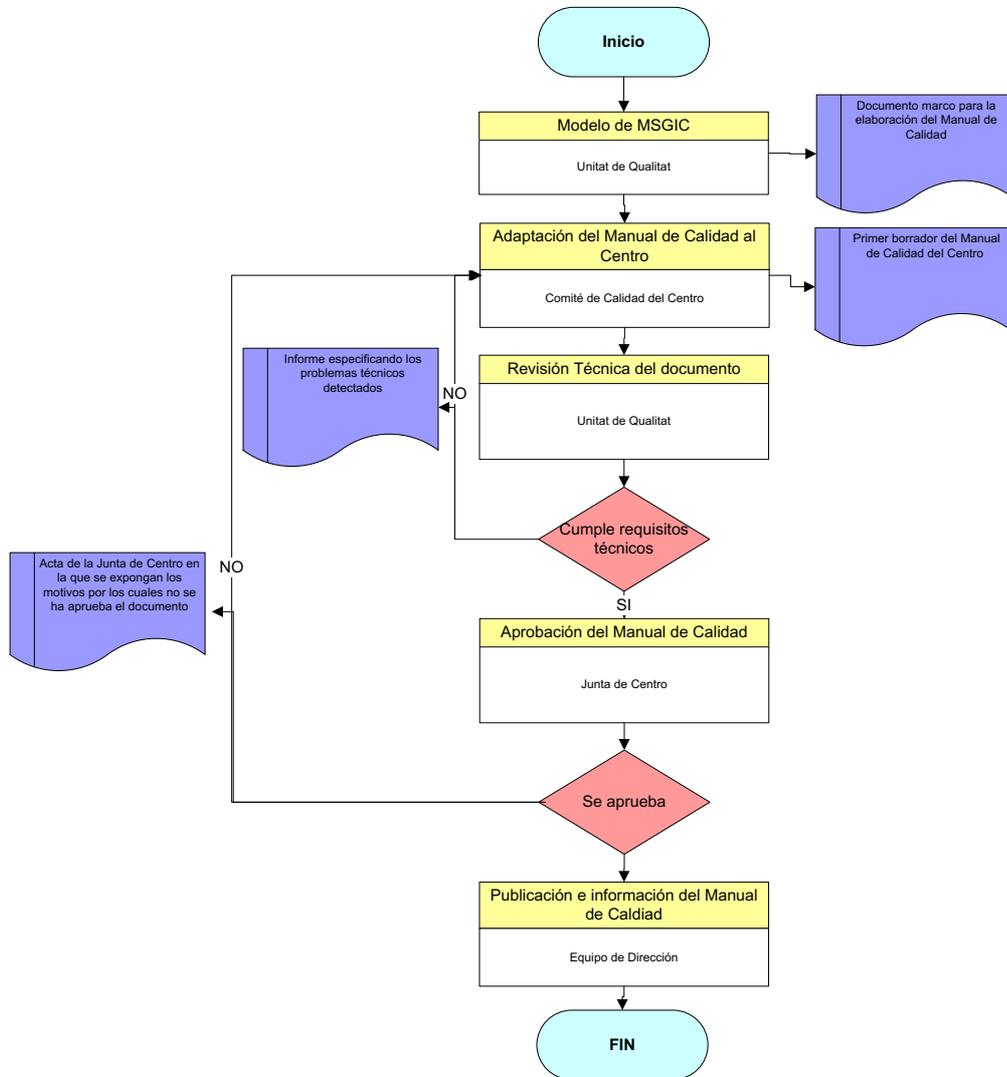
Posteriormente, y antes de ser aprobado por la Junta de Centro, es revisado por la Unitat de Qualitat para evaluar el grado de adecuación técnica del documento.

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

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

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

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



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

**MSAIC-1**

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

**1.4.6. Funcionamiento del Manual de Procedimientos**

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

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

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

**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.

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

<b>Identificación</b>		<b>RESPONSABLE</b>
PCB	Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de Centro Bienal	Responsable de Calidad del Centro Comité de Calidad del Centro
PCA (movilidad)	Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de Centro Anual, en este caso es el procedimiento de movilidad	Responsable de movilidad del centro Comisión de Movilidad del Centro
PCGB	Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de los Grados del Centro Bienal	Responsable de Calidad del Centro Comité de Calidad del Centro
PCGA	Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de los Grados del Centro Anual, en este caso es el procedimiento de prácticas externas	Responsable de prácticas Externas del Centro Comité de Prácticas Externas del Centro

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

PG	Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de Grado, lo desarrollan todos los grados adscritos al centro y se llevan a cabo anualmente	Responsable del título Comisión Académica de Título
PMA (anual) PMB (bienal)	Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de Máster, lo desarrollan todos los másteres adscritos al centro	Director/a del Máster Comisión de Coordinación Académica
PRC	Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora de Rendición de Cuentas, todos los procedimientos concluyen con la rendición de cuentas a los/as implicados/as	Responsable de Calidad del Centro

Los indicadores tendrán la siguiente codificación:

<b>I.OE4.01</b>
I- Indicador
<b>OE4</b> -Procedimiento 4 de la dimensión de Organización de la Enseñanza, denominado programación docente.
<b>01</b> -Ordinal simple que indica el orden dentro del procedimiento

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

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

- Criterios y Directrices para el aseguramiento de la calidad en el EEES elaborado por la ENQA.
- Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía de Calidad Interna de calidad de la formación universitaria (Docum.1).
- Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación de SAIC de la formación universitaria (Docum.2).
- Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación del SAIC de la formación universitaria (Docum.3).
- Guía del Modelo de Certificación de la implantación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad.
- Nuevo modelo del Programa AUDIT (v1-2018).
- Real Decreto 822/2021. de 28 de setiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de su calidad.

**MSAIC-1**

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

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

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

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

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

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

**MSAIC-1**

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

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

El sistema informático que está desarrollando 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 cuando 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.

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

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

**MSAIC-1**

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

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

En cada procedimiento, el sistema asigna la tarea activa a 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.

Por otro lado, la aplicación permite que, para cada tarea, las persona usuaria obtenga la información necesaria:

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

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

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

- el estado de los diferentes procedimientos del Centro,
- cómo se ha desarrollado cada procedimiento en cada año y

MSAIC-1

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

- las evidencias que se han generado durante cada uno.

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

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

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

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

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

MSAIC-1

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

las actividades y el responsable de llevarlas a cabo. Esta información es de gran utilidad para que el Comité de Calidad de Centro gestione el tiempo y sea responsable de la realización de los procedimientos.

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

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

La descripción nos permite:

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

**MSAIC-1**

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

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

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

Por último, los indicadores tienen la siguiente estructura:

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

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

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

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

## 1.5 GRUPOS DE INTERÉS

### 1.5.1 Identificación de los grupos de interés.

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

**MSAIC-1**

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

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

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

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

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

<b>Grupo de interés</b>	<b>Aspectos a considerar en el SAIC</b>
Estudiantado	Selección y admisión de estudiantado, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral.
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.

**MSAIC-1**

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

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

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

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

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

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

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

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

Por otro lado, desde UV Empleo y la Unitat de Qualitat se realizan encuestas para conocer la opinión de los grupos de interés externos (personal egresado y empleador), cuyos

**MSAIC-1**

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

resultados son analizados en el SAIC y publicados en la página web del título, del centro o del servicio.

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

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

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

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

**Información pública**

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

1. Información específica del procedimiento: por ejemplo, en el Procedimiento de Programación Docente (OE4), la información que se genera propia de este procedimiento son las guías docentes. El medio para publicitar dicha información, es la página web de la titulación concretamente en el apartado de plan de estudios.
2. Información que se genera a partir del proceso de evaluación (Informe de evaluación y propuestas de mejora). En este caso, el responsable de difundirla es el Comité de Calidad del Centro. Todos los informes de evaluación son remitidos a la Junta de Centro para su información, siendo la Unidad de

**MSAIC-1**

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

Calidad la encargada de publicar el informe de evaluación y las propuestas de mejora en la página web del título/centro, concretamente en el apartado de CALIDAD, en el espacio destinado a los Informes del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (siendo de libre acceso para todos los grupos de interés). La verificación de la publicación es responsabilidad del Comité de Calidad del Centro.

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

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

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

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

**INDICADORES**

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

Como hemos señalado, la definición de los indicadores se incluye en el 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 DE ADMINISTRACIÓN Y  
SERVICIOS

2.4.5. REGLAMENTOS Y NORMATIVAS

2.4.6. VINCULACIÓN DEL EQUIPO RECTORAL Y LA UNIDAD DE CALIDAD

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/23	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decana del Centro Fecha: 18/01/23

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

**2.1. OBJETO**

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

**2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

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

GRADO EN FARMACIA  
GRADO EN NUTRICIÓN HUMANA Y DIETÉTICA  
GRADO EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LOS ALIMENTOS  
GRADO EN CIENCIAS GASTRONÓMICAS

Los Másteres oficiales que se imparten son:

MÁSTER EN ENFERMEDADES PARASITARIAS TROPICALES  
MÁSTER EN INVESTIGACIÓN Y USO RACIONAL DEL MEDICAMENTO  
MÁSTER EN NUTRICIÓN PERSONALIZADA Y COMUNITARIA  
MÁSTER EN CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA  
MÁSTER EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

Además, la Facultat cuenta con un programa de compatibilidad de estudios en los que se integran sus títulos de grado. Este programa es, actualmente, el siguiente:

PROGRAMA DE DOBLE GRADO EN FARMACIA Y NUTRICIÓN HUMANA Y DIETÉTICA

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

**2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

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

MSAIC-2  
 Capítulo 2- Presentación del Centro

2.4. DESARROLLO

2.4.1. Presentación

Al Colegio de Boticarios de Valencia, la existencia del cual data del 1329, el rey Alfonso le concedió el privilegio de poder crear “maestros boticarios” para ejercer la profesión en la misma ciudad y en su Reino. Este mismo privilegio se confirmó en los Fueros del rey Martí, en Valencia, en 1604. Más de trescientos años estuvo el Colegio en posesión de sus Fueros, hasta que, en 1736, en virtud del Decreto de Felipe V, quedó supeditado al *Real Protomedicato*, dejando sólo la facultad de crear boticarios para dentro de la ciudad, hasta que en 1819, le fueron derogados sus privilegios y el Colegio dejó de existir.

Promulgado el Decreto de 21 de octubre de 1868 sobre instrucción pública, el Ilmo. Sr. Rector de la Universidad Literaria de Valencia, al amparo de este Decreto, solicitó, en escrito de 2 de noviembre de 1868, dirigido a la Excelentísima Diputación, la creación de la Facultad de Farmacia. Esta corporación celosa por reivindicar las atribuciones que un suspicaz monarca le arrebató, aceptó, en escrito de 10 de noviembre de 1868, la creación de la Facultad Libre de Farmacia, de los estudios de la cual había sido desposeída algunos años.

Los estudios, iniciados en el curso 1868-1869 continuaron hasta el curso 1873- 1874, en el que, en sesión de la Excelentísima Diputación Provincial de Valencia, celebrada el 28 de septiembre de 1874, acordó la supresión de la Facultad de Farmacia, alegando la falta de prosperidad de la Hacienda de la Diputación.

Transcurridos más de cien años desde que se creó la primera Facultad de Farmacia en esta Universidad, la Junta de Gobierno, en sesión celebrada el 26 de septiembre de 1972, emitió informe favorable a la creación de la Facultad de Farmacia. El 4 de septiembre de 1974 se publicó en el BOE el Decreto 2433/1974, de 9 de agosto, del Ministerio de Educación y Ciencia, de creación de la Facultad y desde este momento se

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

reanudaron los estudios para la obtención del título de licenciado en Farmacia en el edificio de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos en el antiguo Paseo de València al Mar, hoy Avenida de Blasco Ibáñez.

Después de un corto periodo de transición en el cual los estudios se impartieron en un edificio anexo a la Escuela que estaba destinado inicialmente a futuros comedores universitarios, el curso 78-79 se inició en el edificio que, hasta ese momento, había ocupado la Facultat de Ciències (actual sede del Rectorado de la Universitat) y que había quedado libre como consecuencia de su traslado al Campus de Burjassot.

A partir de ese momento se inició las gestiones para la construcción de un nuevo edificio, las cuales acabaron el 30 de septiembre 1992 con la inauguración de la sede actual de la Facultat al Campus de Burjassot. Este edificio recibió el Premio Nacional de Arquitectura en el año siguiente.

En el DOGV de 5 de diciembre de 1997 se publicó el Decreto 287/1997, de 25 de noviembre, del Gobierno Valenciano por el cual se autorizaba “la implantación y la puesta en funcionamiento en la Universitat de València-Estudi General de las enseñanzas conducentes a la obtención del título oficial de licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos, que organizará la Facultat de Farmàcia”.

Así mismo, por Orden de 27 de mayo de 2002 (DOGV de 17 de junio de 2002), de la Conselleria de Cultura y Educación, se autorizó a la Universitat de València a poner en funcionamiento las enseñanzas conducentes a la obtención del título oficial de Diplomado en Nutrición Humana y Dietética organizado por la Facultat de Farmàcia.

Posteriormente, la Universitat de València, por acuerdo de consejo de Gobierno ACGUV 243/2012, el 27 de noviembre de 2012 aprobó la implantación del programa de doble titulación de Grado en Farmacia y de Grado en Nutrición Humana y Dietética.

Finalmente, el 12 de septiembre de 2016, por Resolución de la Universitat de València [2016/7633], se publicó el plan de estudios de Graduado o Graduada en Ciencias Gastronómicas por la Universitat de València (Estudi General) organizado por la Facultat de Farmàcia (DOGV 7888 de 5 de octubre de 2016).

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

**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**

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

**EQUIPO DE DIRECCIÓN**

El responsable de la dirección de la Facultat de Farmàcia es la Decana/o, 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.
- 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 del Decano/a, 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).

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

**JUNTA DE CENTRO**

La Junta de Centro es el órgano máximo de gobierno, donde se encuentran representados sus miembros. Forman parte el Decano/a, que la preside y 41 miembros distribuidos de la manera siguiente:

- a. Un 51% en representación del profesorado con vinculación permanente (21).
- b. Un 6% en representación del profesorado sin vinculación permanente (3).
- c. Un 3% en representación del personal investigador en formación vinculado a los departamentos o secciones departamentales adscritas al Centro (1).
- d. Un 30% en representación del estudiantado (12).
- e. Un 10% en representación del personal de administración y servicios (4).

Son competencias de la Junta de Centro (artículo 37 de los Estatutos de la Universidad y artículo 6 del Reglamento de Régimen Interno de la Facultat de Farmàcia):

1. Elegir al Decano/a.
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.

MSAIC-2  
Capítulo 2- Presentación del Centro

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.
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.
16. Aprobar la regulación prevista en el artículo 43.2 d) de los Estatutos de la Universitat de València, tras el informe de las comisiones de centro correspondientes.
17. Todas aquellas que le reserven los Estatutos y la legislación vigente.

**COMISIÓN DE TÍTULO (COMISIÓN ACADÉMICA DE TÍTULO – CAT- PARA GRADO Y COMISIÓN ACADÉMICA DE COORDINACIÓN -CCA- PARA MÁSTER)**

La **Comisión de Título** es el órgano responsable académicamente de las titulaciones de Grado o Máster, asumiendo 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

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

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.

En las titulaciones de máster, el órgano académicamente responsable es la Comisión de Coordinación Académica (CCA), que asumirá las competencias de programación, coordinación y supervisión académica y docente de la titulación.

2. Las comisiones académicas de título, presididas por el Decano/a, o la persona en quien delegue, quedan reguladas por el reglamento aprobado por Consejo de Gobierno.

**JUNTA ELECTORAL**

Ha de dirigir las elecciones a la Junta de Centro, el Decano/a, a la Asamblea de representantes y todas aquellas que no desborden el ámbito del Centro y se le puedan atribuir por otras disposiciones, bajo la supervisión de la Junta Electoral de la Universitat.

Son funciones de la Junta Electoral de la Facultat:

- 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.

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

- 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 ECONÓMICA**

Es la encargada de hacer el análisis de las diversas propuestas presupuestarias, además de la gestión presupuestaria y de las dotaciones de infraestructura y del equipamiento necesario para el funcionamiento de de la Facultad.

**COMISIÓN DE EXTENSIÓN ACADÉMICA**

Tiene por finalidad el desarrollo y la coordinación de las actividades culturales y de extensión universitaria que lleve a término la Facultad; en particular, la programación anual de conferencias y de actos culturales y los programas de soporte a actividades relacionadas con su ámbito de competencias.

**COMISIÓN DE REVISIÓN DE CALIFICACIONES**

Tiene como función hacer la revisión de los exámenes formulada por los estudiantes de acuerdo con los Estatutos de la Universitat de València y con la normativa aprobada de este efecto por el Consejo de Gobierno.

**COMISIÓN DE PRÁCTICAS FORMATIVAS EXTERNAS**

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

Sus funciones son las siguientes:

- Organizar y coordinar las prácticas formativas en el ámbito del centro.
- Definir los programas de prácticas.

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

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

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

**COMISIÓN DE MOVILIDAD**

Es el órgano encargado de promover la movilidad del estudiantado. Está integrada por la persona coordinadora de movilidad del Centro (que pertenece al equipo de dirección) y por la plantilla de coordinadores de movilidad de cada titulación.

**COMISIÓN DE IGUALDAD**

La comisión de igualdad tiene como funciones: La coordinación, apoyo y potenciación de las acciones específicas relacionadas con el principio de igualdad, que se realizan en el Centro.

**COMISIÓN DE ESPACIOS DE CENTRO**

Es la encargada de elaborar las propuestas de uso y aprovechamiento de los espacios físicos de la Facultat.

**COMISIÓN DE USUARIOS BIBLIOTECAS**

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

Corresponde a les comisiones de usuarios y usuarias de cada biblioteca las funciones siguientes:

- a) Hacer propuestas sobre las líneas generales de actuación de la biblioteca.
- b) Informar sobre las mejoras en la prestación de los servicios.
- c) Recoger, analizar y resolver las propuestas, las sugerencias y las reclamaciones de los usuarios y las usuarias. Cuando no se puedan resolver en las comisiones de usuarios y usuarias específicas se elevarán a la Comisión del Servei de Biblioteques i Documentació.
- d) Estudiar las propuestas de nuevas adquisiciones para la biblioteca y emitir informes.

**COMISIÓN DE ODS**

La comisión de ODS tiene como funciones: asesorar, dirigir y coordinar las actuaciones del centro en materia de sostenibilidad y todas aquellas que se deriven del plan director de sostenibilidad de la Universitat de València.

**COMISIONES DE SELECCIÓN DE PROFESORADO CONTRATADO**

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

**1. Comisión de Selección del profesorado contratado doctor de carácter indefinido.**

Comisión de Centro encargada de resolver los concursos para la selección de profesorado contratado de carácter indefinido. Está formada por cinco miembros: dos componentes propuestos por la Junta de Centro y tres miembros de la misma área de conocimiento de la plaza convocada, dos de los cuales son propuestos por el departamento y otro, ajeno a la Universitat de València, por la Junta de Centro.

**2. Comisión de Selección del profesorado contratado de carácter temporal.**

Comisión de Centro encargada de resolver los concursos para la selección de profesorado contratado de carácter temporal. Está formada por cinco miembros: tres componentes

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

propuestos por la Junta de Centro y dos miembros propuestos por el departamento al que está adscrita el área de conocimiento de la plaza convocada.

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

- Claustro
- Consejo de Gobierno
- Comisión Profesorado
- Comisión Investigación
- Comisión Postgrado/Asesora de Estudios
- Comisión de Relaciones Internacionales
- Comisión Económica
- Comisión de Igualdad
- Comisión de Política Lingüística
- Comisión Estatutos
- Comisión de Ética en Investigación Experimental
- Delegación para la integración de estudiantes con discapacidad
- Consejo del Centro de Idiomas

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

En la Facultat de Farmàcia hay adscritos 3 departamentos:

Departamento de Medicina Preventiva y Salud Pública, Ciencias de la Alimentación, Toxicología y Medicina Legal.

Departamento de Farmacología.

Departamento de Farmacia y Tecnología Farmacéutica y Parasitología.

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

La distribución del personal es la siguiente:

**PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR DE PLANTILLA**

	CU	TU	TEU	ASOC	ASOC ASSIS	AY.	AY. Dr.	PCD	OTROS	TOTAL
Dept. Med. Prev. y Salud Públ., CC. Alim., Toxicol. y Med. Legal	18	17	---	32	---	---	10	7	30	114
Dept. Farmacología	17	7	---	3	6	---	3	---	2	38
Dept. Farmacia y Tec. Farmac. y Parasitol.	12	10	---	4	7	---	2	1	4	40
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>34</b>	<b>---</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>---</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>36</b>	<b>192</b>

Las abreviaturas que hemos utilizado en la tabla adjunta son:

CU: Catedrático de Universidad

TU: Titular de Universidad

TEU: Titular de Escuela Universitaria

ASOC: Asociado/a

ASOC ASSIS: Asociado asistencial

AY.: Ayudante

AY. Dr.: Ayudante Doctor/a

PCD: Profesor/a Contratado/a Doctor/a

OTROS: Profesor Emérito, Personal investigador predoctoral o postdoctoral con diferentes programas: Juan de la Cierva (contratado), Margarita Salas (contratado), etc... becarios/as predoctorales y postdoctorales, Personal Investigador Técnico (PIT).

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

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

- El 30 % del profesorado es Catedrático de Universidad
- El 22 % del profesorado es Titular de Universidad
- El 25 % del profesorado es Asociado
- El 8 % del profesorado es Asociado Asistencial
- El 10 % del profesorado es Ayudante Doctor
- El 5 % del profesorado es Profesor Contratado Doctor

**PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**

	Funcionarios/as de carrera	Funcionarios/as Interinos	Laborales fijos	Total
Secretaría	11	5	---	16
Dept. Med. Prev. y Salud Públ., CC. Alim., Toxicol. y Med. Legal	6	6	---	12
Dept. Farmacología	6	3	---	9
Dept. Farmacia y Tec. Farmac. y Parasitol.	4	6	---	10
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>---</b>	<b>47</b>

Debido al carácter experimental de nuestros grados, la distribución del Personal de Administración y Servicios del centro es la siguiente:

	PAS Administración General	PAS Administración Específica: Investigación	Total
Secretaría	16	---	16
Dept. Med. Prev. y Salud Públ., CC. Alim., Toxicol. y Med. Legal	7	5	12
Dept. Farmacología	5	4	9

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

Dept. Farmacia y Tec. Farmac. y Parasitol.	7	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>47</b>

Teniendo en cuenta los datos que hemos presentado en la tabla, el total de personal adscrito al Centro es de 47, distribuyéndose en las siguientes categorías:

- Funcionariado de carrera son el 57% del Personal de Administración y Servicios
- El 43 % del PAS son funcionariado interino
- Laborales Fijos son el 0% del personal

#### **2.4.5 Reglamentos y normativas**

Teniendo como base los Estatutos de la Universitat de València, la Facultat de Farmàcia se rige por su Reglamento de Régimen Interno (Régimen Interno de la Facultat de Farmàcia aprobado por Consejo de Gobierno de 27 de septiembre de 2005-ACGUV 192/2005 con las siguientes modificaciones: C.G. 30-IX-2008 ACGV 178/2008 y ACGUV 184/2008; C.G. 22-XII-2009 ACGUV 238/2009; C.G. 27-IX-2011 ACGUV 225/2011 y C.G. 26-V-2015 ACGUV 114/2015), en el que se desarrolla el funcionamiento de los órganos colegiados, su representación, así como el de las comisiones delegadas. En breve se realizará una actualización del reglamento, con el fin de incorporar las modificaciones relativas al presente manual de calidad.

#### **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.

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

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

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

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

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

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/23	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/23

**MSAIC-3**

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

**3.1. OBJETO**

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

**3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

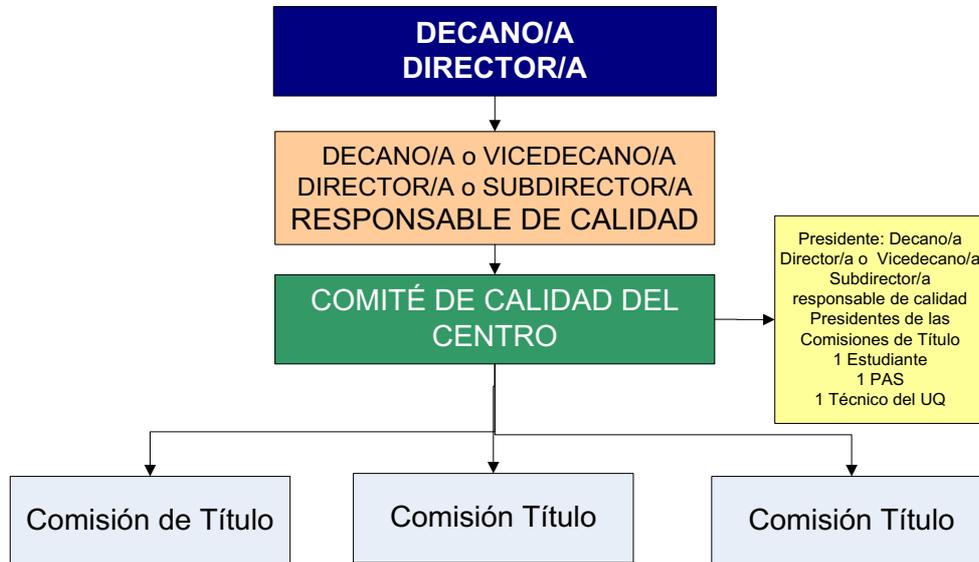
**3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- 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:

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



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

### 3.4.1. Equipo de Dirección

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

En este sentido está asumiendo las responsabilidades que en los diferentes documentos del SAIC se indican: establece la propuesta de política y objetivos del Centro, y nombra 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 promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SAIC.

**MSAIC-3**

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

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

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

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

Para ello el Decano/a:

- 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, el Decano/a 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

**MSAIC-3**

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

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

**3.4.2. Responsable de Calidad del Centro**

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

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

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

**3.4.3 Comité de Calidad del Centro**

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

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

**MSAIC-3**

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

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

El Comité de Calidad del Centro está compuesto por la persona Responsable de Calidad que actuará como Presidencia, el colectivo de Presidentes de las Comisiones de Título de cada una de las titulaciones (Grado y Máster), una persona representante del

**MSAIC-3**

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

estudiantado y otra del PAS. Asimismo, forma parte de este Comité, un persona miembro de la Unitat de Qualitat (UQ), designada por su dirección.

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

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

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

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

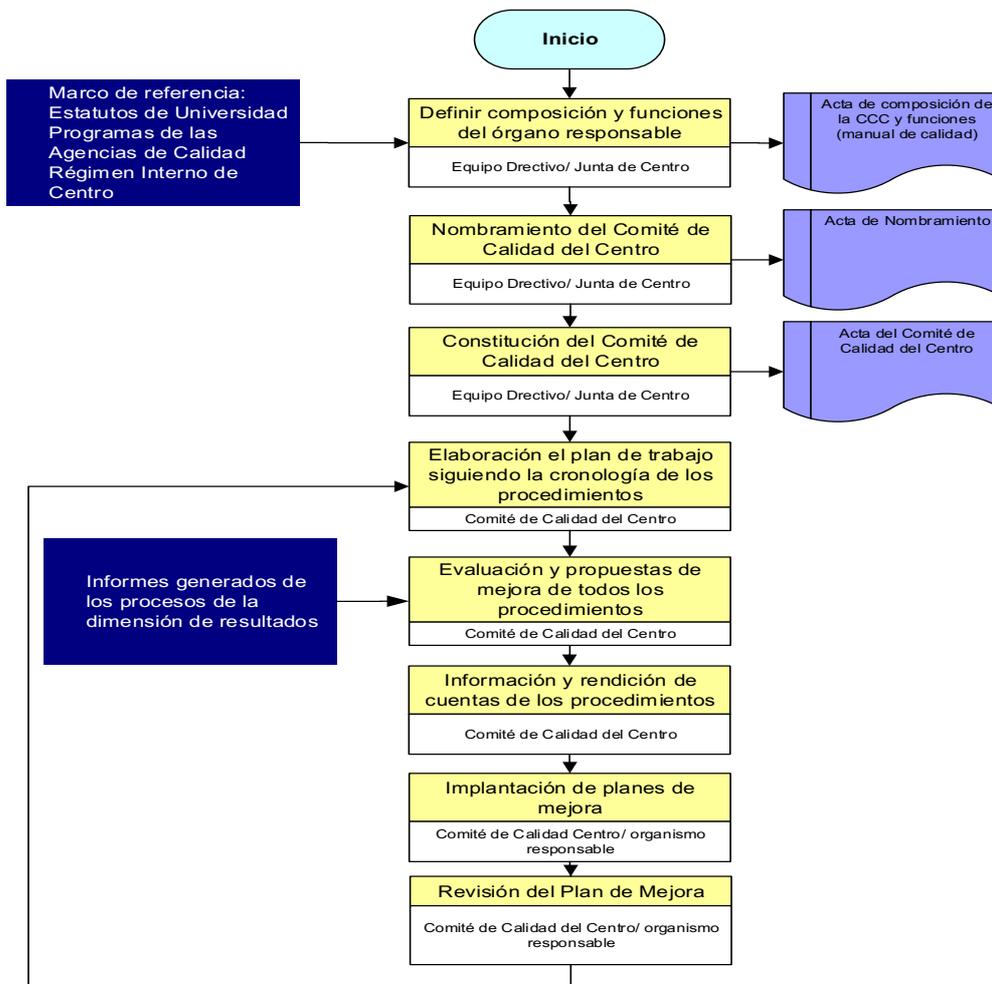
- Responsable de calidad del centro, que actúa como Presidente/a
- Los/as Presidentes/as de las Comisiones de Título (CCA) de cada una de las titulaciones de Máster
- Al menos, una persona representante del estudiantado
- Un miembro del Personal de Administración y Servicios
- Un miembro de la Unidad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

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

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

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

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.

El/la Presidente/a del Comité o Secretario/a levanta acta de las reuniones y actuaciones, que envía a todos los componentes del Comité, quienes disponen de una semana para

**MSAIC-3**

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

proponer correcciones; si no las hubiera, se considera aprobada y se publica en la web del Centro, de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo.

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

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

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

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

Según los Estatutos de la Universidad (artículo 41) son funciones de las comisiones académicas de título- CAT: Elaborar la propuesta de organización del curso académico, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Consejo de Gobierno y las propuestas de los departamentos. Esta propuesta deberá explicar la lengua en que se imparte.

- a) Coordinar y supervisar la programación docente de los departamentos implicados.
- b) Preparar y difundir la documentación necesaria para la orientación e información al estudiantado sobre los itinerarios curriculares, materias optativas y de libre elección.
- c) Emitir informe sobre la propuesta de horarios y de asignación de espacios.

**MSAIC-3**

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

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

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

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

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

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

En relación con su composición, según su regulación reglamentaria, se debe garantizar al menos:

- La presidencia de todos los departamentos responsables de la docencia de materias troncales y obligatorias de la titulación.
- La voz de todas las áreas de conocimiento con docencia asignadas en materias obligatorias de la titulación. Una representación de los departamentos con docencia sólo en materias optativas.
- Una representación del estudiantado de la titulación propuestos por la asamblea de representantes del Centro.
- La asistencia, con voz y sin voto, del administrador o la administradora del Centro o la persona que designe.

**MSAIC-3**

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

Por su parte, las Comisiones de Coordinación Académica (CCA) de las titulaciones oficiales de máster asumen las funciones siguientes:

- a) Preparar la propuesta de organización del curso académico (número de grupos, adscripción de los módulos o asignaturas a los departamentos Y áreas de conocimiento, lengua, distribución horaria, etc.), teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Consejo de Gobierno.
- b) Impulsar los procesos de innovación educativa y mejora de la calidad de la docencia.
- c) La coordinación de los diferentes departamentos y profesorado con docencia asignada a fin de procurar una distribución equilibrada de la carga de trabajo del estudiantado.
- d) Proponer a la Comisión de Estudios de Postgrado la autorización de la colaboración en el máster de profesionales o investigadores externos que no sean profesores universitarios y asignarles la docencia que les corresponda.
- e) Informar las solicitudes de admisión del estudiantado en los estudios de máster, de acuerdo con los requisitos de admisión específicos y los criterios de valoración de méritos establecidos en la memoria de verificación.
- f) Informar sobre las solicitudes de reconocimiento de créditos.
- g) Coordinar las guías docentes para el desarrollo del programa formativo y garantizar la compatibilidad de las distintas propuestas y su coherencia con el diseño curricular.
- h) Y cualquier otra función que le asigne la normativa vigente.

Asimismo, conforme con el Reglamento de Estudios Oficiales de Postgrado, la CCA tiene funciones en relación con la garantía de calidad del máster. En concreto, las CCA asumirán las funciones del Comité de Calidad y serán las responsables de la evaluación interna de la calidad de cada título. A los efectos de coordinación, se integrarán en el Comité de Calidad de la Facultat.

En relación con su composición, según su regulación reglamentaria, será el órgano responsable del máster (respecto de los másteres oficiales de la Facultat de Farmàcia, la Junta de la Facultat) quien designará a sus miembros, uno de los cuales será personal de administración y servicios (PAS).

**MSAIC-3**

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

**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	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/23	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/23

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

**4.1. OBJETO**

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

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

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

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

**4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Se revisan los objetivos/competencias y los perfiles (ingreso y egreso) de las titulaciones que están adscritas 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).

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

- 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, consciente de que tiene que revisar la adecuación de sus planes de estudios y la oferta formativa que se imparte en el mismo, ha considerado pertinente analizar, actualizar y mejorar periódicamente las competencias y los perfiles de la titulación, ya que consideramos que son elementos vertebradores en el adecuado funcionamiento de los títulos (Grado y Máster).

Para ello el Centro:

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

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

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

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

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

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

PF2- Procedimiento de revisión del perfil de ingreso del estudiantado.

**4.5. GRUPOS DE INTERÉS**

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

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

Centro y se publica en la página web del Centro o de la titulación. Es importante destacar que en las páginas web de las titulaciones se especifican las competencias, el perfil de ingreso y el perfil de egreso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**4.6. INDICADORES**

En esta dimensión los informes de las encuestas e indicadores más relevantes, que se han establecido para el análisis y 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**

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/23	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/23

## MSAIC-5

### Capítulo 5- Organización de la Enseñanza

#### 5.1. OBJETO

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

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

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

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

#### 5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

#### 5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universitat de València
- Reglamento de Régimen Interno del Centro
- Reglamento de Régimen Interno de los departamentos vinculados al Centro
- Normativas relacionadas con la organización de la enseñanza (matrícula, preinscripción, criterios de la oferta de curso académico...)

**MSAIC-5**

**Capítulo 5- Organización de la Enseñanza**

- Planes de Estudios
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales
- Guías docentes de las asignaturas incluidas en los planes de estudio
- Programas de información y captación de estudiantado de nuevo ingreso

**5.4. DESARROLLO**

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

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

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

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

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

- Cuenta con mecanismos para revisar la adecuada consecución de los procedimientos incluidos en la organización de la enseñanza.
- Ha definido mecanismos para facilitar la información a los grupos de interés (se vincula con el procedimiento transversal Información pública que se incluye en la Dimensión 7– Sistema de garantía de Calidad), estando disponibles los informes de evaluación de los procedimientos, los indicadores y los resultados de las encuestas que se analizan para la toma de decisiones objetivo, en la página web del título, en concreto en el apartado de CALIDAD.
- En los procedimientos de organización de la enseñanza, se han establecido las vías de participación de los grupos de interés (estando representados todos los grupos en las comisiones del Centro), además de tener en cuenta su punto de vista en las encuestas de satisfacción que se realizan para conocer la opinión de todos los grupos de interés.
- Ha especificado quiénes serán los responsables de llevar a cabo las diferentes actividades relacionadas con los procedimientos.
- Ha delimitado la temporalización de las acciones dentro de cada procedimiento, siendo de gran ayuda para establecer calendarios de las actuaciones.
- Dispone de mecanismos para rendir cuentas de la adecuación del funcionamiento de los diferentes procedimientos de organización de la enseñanza.
- Ha establecido sistemáticamente la evaluación y mejora periódica de los procedimientos que se incluyen en la organización de la enseñanza. Todos los procedimientos finalizan con un informe de evaluación y propuestas de mejora; siendo esta información de referencia para la siguiente anualidad y se publica en la página web de la titulación.

**MSAIC-5**

**Capítulo 5- Organización de la Enseñanza**

- Ha especificado los procedimientos para regular y garantizar la toma de decisiones basada en información objetiva y fiable basada en los resultados de los indicadores y de las encuestas de satisfacción.

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

OE1- Procedimiento de captación 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**

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

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

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

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
<b>Estudiantado-</b> A este colectivo les interesa la información que se genera de los procedimientos	Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones	La información que se genera de este procedimiento también es publicitada incluyéndose en

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

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
relacionados con esta dimensión, ya que la organización del curso académico depende de dicha información.	(incluido el Comité de Calidad del Centro) y recogiendo su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (RE2).	la página web del Centro, la titulación, o la universidad.
<b>Profesorado-</b> Son grupo de interés y partícipes de los procesos de organización de la enseñanza. Se implican sustancialmente en dos de ellos: en el procedimiento de programación académica (de éste dependen las asignaturas, horarios y grupos en los que van a impartir docencia) y en el de programación docente (se elaboran las guías docentes fomentando la máxima coordinación).	Al igual que el estudiantado, tiene representación en todas las Comisiones del Centro y también se recoge su punto de vista mediante una encuesta que se incluye en el procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés (RE2). En el caso del profesorado, en esta dimensión participan activamente, ya que son responsables de desarrollar algunas actividades, sobre todo en el procedimiento de programación docente, siendo clave la coordinación de este colectivo.	El profesorado también es un grupo de interés básico como receptor de la información que se genera de estos procedimientos, la cual se publica siguiendo el procedimiento SG3 y está disponible en la página web de la titulación.

**MSAIC-5**

**Capítulo 5- Organización de la Enseñanza**

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
<p><b>PAS-</b> El personal de administración y servicios es un grupo de interés que está implicado en todos los procedimientos de organización de la enseñanza.</p>	<p>El Personal de Administración y Servicios también tiene representantes en las comisiones, por ello esta es una de sus vías de participación.</p> <p>En esta dimensión, el PAS es el encargado de desarrollar algunos procedimientos, como es el caso de la matriculación del estudiantado.</p> <p>Al igual que en los/as implicados/as anteriores, un cauce de participación de este personal es la encuesta de satisfacción recogida en el procedimiento RE2 de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés.</p>	<p>La información, al igual que para el resto de miembros de la comunidad educativa, está disponible en la web de la titulación, siguiendo el procedimiento de información pública.</p>
<p><b>Estudiantado potencial-</b> En este caso son grupos de interés de dos procedimientos, el de captación (le interesa y son partícipes de los planes de captación y promoción de las titulaciones) y admisión, selección y matrícula.</p>	<p>Participan y se recoge su punto de vista en dos procedimientos: el de captación y el de selección, admisión y matriculación.</p> <p>Para la recogida de la información se utiliza la encuesta que se pasa al estudiantado de primero de grado.</p>	<p>Para informar a este colectivo se envía a los Centros de Educación Secundaria, se participa en las charlas y eventos que se organizan para dar a conocer las titulaciones (OE1- Procedimiento de captación del estudiantado) y se publica en la página web de la titulación.</p>
<p><b>Servicios Centrales y Rectorado</b></p>	<p>En los procedimientos de organización de la enseñanza, participan los servicios centrales, apoyando las acciones de incorporación a la</p>	<p>Se les informa de los aspectos relacionados con la organización de la enseñanza (horarios, selección del estudiantado, matrícula...) Los aspectos</p>

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

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
	universidad, elaborando la oferta académica y dando directrices que garanticen la adecuada organización de la enseñanza. Los Servicios que participan más activamente en esta dimensión son el SeDI y el Servicio de Estudiantes.	centrales de la organización de la enseñanza están centralizados en los servicios de la Universidad.

**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 PAS, concretamente el apartado de GESTIÓN ACADÉMICA.

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

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

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

Número de 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-6**  
**Capítulo 6- Recursos Humanos**

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/23	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/23

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

**6.1. OBJETO**

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

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

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

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

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

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

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

**6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

**6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

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

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

**6.4. DESARROLLO**

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

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

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

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

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

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

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

MSAIC-6  
Capítulo 6- Recursos Humanos

6.5. GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

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

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

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

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

**6.6. INDICADORES**

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

**INDICADORES RECURSOS HUMANOS**

Resultados de la evaluación del profesorado.

Tasa de PDI doctor/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.

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

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/23	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/23

**MSAIC-7**

**Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios**

**7.1. OBJETO**

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

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

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

El sistema planteado vela para que todos los recursos sean adecuados para sus fines, resultan accesibles y el estudiantado está informado de los servicios disponibles.

**7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

**7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Estatutos de la Universidad.
- Reglamentos de Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo Social.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.

**MSAIC-7**

**Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios**

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

**7.4. DESARROLLO**

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

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

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

**MSAIC-7**

**Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios**

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

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

RM1 –Procedimiento de gestión de los recursos materiales.

RM2 –Procedimiento de gestión de los servicios.

**7.5. GRUPOS DE INTERÉS**

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

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

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

MSAIC-7

Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios

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

7.6. INDICADORES

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

**MSAIC-7**

**Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios**

**INDICADORES RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**

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

---

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

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/23	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/23

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

**8.1. OBJETO**

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

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

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

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

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

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

- el personal evaluador está familiarizado con los métodos de examen y evaluación existentes y recibe ayuda para desarrollar sus propias capacidades en este campo;
- los criterios y el método de evaluación, así como los criterios de calificación se publican con antelación;
- la evaluación permite al estudiantado demostrar en qué medida ha logrado los resultados de aprendizaje previstos. Se informa al colectivo de estudiantes sobre el proceso de aprendizaje y, si es necesario, se le asesora;
- en la medida de lo posible, varias personas examinadoras participan en la evaluación;
- las normas de evaluación tienen en cuenta circunstancias atenuantes;
- la evaluación es consistente, se aplica adecuadamente a todo el estudiantado y se realiza conforme a los procedimientos establecidos;
- existe un procedimiento formal de reclamación a disposición del estudiantado.

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

## **8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

## **8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

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

**MSAIC-8**

**Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza**

- 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 su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza aprendizaje, orienta la enseñanza hacia este colectivo y para ello se dota de procedimientos que le permiten comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer la formación de la persona estudiante.

En consecuencia:

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

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

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

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

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

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

**8.5. GRUPOS DE INTERÉS**

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

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

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

Identificación	Cauces de participación	Rendición de cuentas
<b>Estudiantado-</b> Es el grupo de interés clave en esta dimensión, ya que es el receptor del desarrollo de la enseñanza. Todos los procedimientos elaborados tienen como principal objetivo la orientación y formación de este colectivo.	Sus aportaciones se tienen en cuenta mediante su participación en las diferentes comisiones (incluido el Comité de Calidad del Centro) y al recoger su punto de vista a partir de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (RE2).	La información que se genera de esta dimensión se publica incluyéndose en la página web del Centro, la titulación o de la universidad.
<b>Profesorado-</b> El profesorado es un grupo de interés muy significativo en esta dimensión, ya que es responsable de la implementación de muchas actuaciones relacionadas con los procedimientos que se desarrollan en esta	Al igual que el estudiantado, tiene representación en todas las Comisiones del Centro y también se recoge su punto de vista mediante una encuesta que se incluye en el procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés (RE2).	El profesorado también es un grupo de interés básico como receptor de la información que se genera de estos procedimientos, por ello se publica en la página web el Centro o de la titulación.

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

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

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

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

**8.6. INDICADORES**

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

**INDICADORES DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

Resultados de la encuesta de satisfacción 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.

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).

Analizados en el marco del proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones.

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

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/23	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/23

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

**9.1. OBJETO**

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

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

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

**9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Se analizan los resultados del centro y de todas sus titulaciones adscritas (Grado y Máster).

**9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Estatutos de la Universidad.
- Reglamento de Régimen Interno del Centro.
- Manual de Procedimientos del SAIC.

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

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

**9.4. DESARROLLO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**9.5. GRUPOS DE INTERÉS**

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

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

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

Los grupos de interés que queremos resaltar son:

- La Dirección del Centro
- Estudiantado
- Profesorado
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Sociedad
- Empleadores/as
- Egresados/as
- Administración pública
- Rectorado y Servicios Centrales de la Universidad

Los cauces de participación son:

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

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

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

**9.6. INDICADORES**

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

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

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

**INDICADORES RESULTADOS**

**INDICADORES DE RENDIMIENTO**

Tasa de oferta y demanda.  
 Tasa de matriculación.  
 Número de 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.  
 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 PAS.  
 Encuesta de satisfacción de graduados/as.  
 Encuesta de satisfacción de empleadores/as.  
 Encuesta de inserción laboral.

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

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

ÍNDICE

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

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
<i>01</i>	<i>11/11/19</i>	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
<i>02</i>	<i>30/06/22</i>	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
<i>03</i>	<i>18/01/23</i>	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/23

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

**10.1. OBJETO**

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

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

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

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

**10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El ámbito de aplicación es el Centro y por consiguiente todas sus titulaciones adscritas (Grado y 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.

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

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

**10.4. DESARROLLO**

Para desarrollar esta dimensión se han establecido los siguientes procedimientos:

- SG1 – Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
- SG2 – Procedimiento de 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.

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

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

Las políticas y objetivos de calidad son los principales pilares del sistema de aseguramiento de la calidad, ya que establecen un ciclo para la mejora continua y contribuyen a la responsabilidad de la institución. Ayudan al desarrollo de una cultura de calidad, en la que todos los grupos de interés internos asumen su responsabilidad en la

MSAIC-10

Capítulo 10- Sistema de Gestión de la Calidad

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

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

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

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

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

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

- Realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, teniendo en cuenta todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad y de la que, por tanto, es responsable.
- Dispone de un procedimiento documentado (*SG1-Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad*) para su elaboración, revisión y actualización, en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.
- Ha delimitado los grupos de interés que se implican en la definición y revisión de la política de calidad.
- Ha implantado la política de calidad y los objetivos, estando disponibles en la página web del Centro para que sea accesible y público para todos los grupos de interés.

**MSAIC-10**

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

- Establece las acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad.
- Rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, siendo aprobados por la Junta de Centro.

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

**10.4.2. Auditoría Interna**

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

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

**MSAIC-10**

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

**10.4.3. Información pública**

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

En consecuencia, el Centro / Universidad:

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

**MSAIC-10**

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

- Ha definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Ha desarrollado los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los títulos ofertados por el Centro.

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

Mediante este procedimiento el Centro especifica los mecanismos para la gestión y revisión de las incidencias.

Para tal fin, el Centro:

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

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

La universidad y el Centro establecen las normativas, los criterios y los plazos que se desarrollan para el diseño, modificación y la extinción de una titulación oficial.

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

El estudiantado que hubiese iniciado las correspondientes enseñanzas va a disponer de un adecuado desarrollo de las mismas hasta su finalización.

Para garantizar esta finalidad el Centro ha establecido:

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

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

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

En el procedimiento se incluye información sobre:

- Las fases que se llevan a cabo para aprobar un documento derivado del SAIC y cómo se registra su desarrollo (elaboración, revisión y aprobación).
- Cómo se actualizan los documentos y se garantiza la eliminación de los obsoletos.
- Cómo el centro gestiona el archivo de las evidencias derivadas de la implantación del SAIC por medio de la herramienta informática.

**MSAIC-10**

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

- Cómo desde la herramienta informática del SAIC se avisa a los responsables del desarrollo de cada actividad derivada de la implantación del sistema y la documentación que tienen disponible para su desarrollo.
- Se especifica el colectivo responsable de llevar a cabo el seguimiento, revisión y mejora de los documentos derivados del SAIC.

**10.5. GRUPOS DE INTERÉS**

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

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

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

- Estudiantado
- Profesorado
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- 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:

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

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

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

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

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

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

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

**10.6. INDICADORES**

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

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

**GLOSARIO Y ABREVIATURAS**

**GLOSARIO Y ABREVIATURAS**

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	11/11/19	<i>Edición Inicial del Manual adaptado al Sistema de Aseguramiento de la Calidad elaborado por la Unidad de Calidad</i>
02	30/06/22	<i>Actualización y adaptación al lenguaje inclusivo</i>
03	18/01/23	<i>Adaptación al centro</i>

Revisado por: Comité de Calidad del Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Responsable de Calidad del Centro Fecha: 18/01/23	Fdo.: Decano/a del Centro Fecha: 18/01/23

## GLOSARIO Y ABREVIATURAS

### GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

**Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir 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).

## GLOSARIO Y ABREVIATURAS

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

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

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

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

**Movilidad:** posibilidad o acción 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.

**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 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

## GLOSARIO Y ABREVIATURAS

preparan para el ejercicio de actividades profesionales, les facilita la inserción laboral y fomentan la capacidad de emprendimiento.

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

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

**Programa de inserción laboral:** proyecto regulado destinado a orientar al 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

CEPE- Comisión de Elaboración de Planes de Estudio

ED-Equipo Directivo del Centro

OPE- Oficina de Planes de Estudio

PAS- Personal de Administración y Servicios

PDI- Personal Docente e Investigador

RD-Real Decreto

RUCT-Registro de Universidades, Centros y Titulaciones

SeDI- Servicio de Información y Dinamización de Estudiantes

SAIC-Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad

UQ- Unitat de Qualitat