



**Universidad**  
**Europea** VALENCIA

**MANUAL DEL**  
**SISTEMA DE**  
**ASEGURAMIENTO INTERNO**  
**DE CALIDAD**



Edición 06

## Contenido

<b>1. Presentación de la Universidad Europea de Valencia.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Referencias Normativas .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Grupos de interés.....</b>	<b>8</b>
<b>5. Estructura organizativa .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Estructura del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad y despliegue .....</b>	<b>15</b>
<b>7. Control de cambios .....</b>	<b>23</b>
<b>8. Anexos .....</b>	<b>24</b>
<b>Anexo I. Listado de Documentación Ed.06 .....</b>	<b>25</b>
<b>Anexo II. Glosario .....</b>	<b>26</b>
<b>Anexo III Relación Criterios AUDIT y Procedimientos SAIC .....</b>	<b>29</b>
<b>Anexo IV. Procedimientos, Registros e Indicadores SAIC.....</b>	<b>31</b>

## **1. Presentación de la Universidad Europea de Valencia**

La Universidad Europea de Valencia (UEV) tiene autonomía propia desde el 2013, tras la declaración de Reconocimiento de la Universidad Europea de Valencia según la ley 9/2012. Ésta pertenecía a la red Laureate International Universities que agrupaba a más de 70 instituciones distribuidas en distintos continentes.

En el año 2018 se inicia un proceso de desinversión por parte de Laureate International Universities en la Universidad Europea de Valencia, que finaliza con la adquisición por parte del fondo de capital Permira en el 2019.

La Universidad Europea de Valencia tiene definida su Misión, Visión y Valores.

### **Misión**

Proporcionar a nuestros estudiantes una educación integral, formando líderes y profesionales preparados para dar respuesta a las necesidades de un mundo global, para aportar valor en sus profesiones y contribuir al progreso social desde un espíritu emprendedor y de compromiso ético.

Generar y transferir conocimiento a través de la investigación aplicada, contribuyendo igualmente al progreso y situándonos en la vanguardia del desarrollo intelectual y técnico.

### **Visión**

La Universidad Europea considera la excelencia académica como uno de sus pilares estratégicos. Así, nuestro modelo educativo ha hecho suyos los principios del Espacio Europeo de Educación Superior basado en el aprendizaje holístico de la persona. En este modelo, el profesor es un referente y también un orientador que acompaña al estudiante durante toda su vida universitaria. El estudiante, por su parte, traza su propio recorrido formativo desarrollando los conocimientos, competencias, destrezas y valores que demanda la sociedad actual. Nuestro modelo pone especial énfasis en la madurez y autonomía del estudiante, de forma que éste aprenda a adaptarse a un mundo cada vez más complejo y en perpetuo cambio.

### **Valores**

- Colaborativos
- Internacionales
- Analíticos
- Confiables
- Audaces
- Responsables

### **Instalaciones**

En la actualidad los espacios docentes de la Universidad Europea de Valencia están situados en las siguientes sedes, todas ellas en la ciudad de Valencia:

#### Complejo General Elío / Legión Española

Aloja la sede administrativa de la Universidad y diversas aulas teóricas y específicas. Incluye los siguientes locales o edificios:

- Edificio A: Alameda 7. Sede administrativa; Rectorado, departamentos y Biblioteca universitaria - CRAI. Se encuentra en la planta baja y entreplanta de un edificio con fachada al Paseo Alameda.
- Edificio B; C/ General Elio 10. Aulas, aula Bucodental, laboratorio de investigación.
- Edificio C: C/ General Elio 2, Acc (Legión española 13). Aulas generales y específicas.
- Local F: Plaza Legión española, 4, bajo. Taller de simulación de cuidados de la salud.
- La Universidad Europea de Valencia, también dispone de una Clínica Universitaria Odontológica en la Calle Alfambra, núm. 4 para impartir prácticas en el grado en odontología y másteres universitarios relacionados.

#### Complejo Turia

En las inmediaciones del Jardín del Turia. Ocupa una parcela de 7.903 m<sup>2</sup>. y aloja diversas aulas teóricas, específicas y servicios a estudiantes. Puesto en marcha a partir de 2023, está situado entre el Paseo de la Pechina y la Calle Guillem de Castro. Incluye los siguientes locales o edificios:

- Edificio G: Calle Guillem de Castro, 175. Ocupa el antiguo Asilo San Juan Bautista, construido entre 1868-1874 para alojar y educar a niños y niñas con carácter benéfico, que ha sido rehabilitado y acondicionado para impartir docencia superior de acuerdo con las necesidades actuales de los centros educativos. Tiene una superficie construida de 5.407m<sup>2</sup> distribuidos en dos plantas
- Edificio H: En la misma parcela de la Calle Guillem de Castro, 175, es un edificio de nueva construcción, de menores dimensiones que el Asilo y se ha concebido en armonía con el edificio principal, tanto en sus proporciones como su cromatografía. Tiene una superficie construida de 1.753 m<sup>2</sup> distribuidos en semisótano, planta baja y dos plantas.

## **2. Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad**

El Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad lo conforman:

- La Política de Calidad
- Los procesos y sus procedimientos correspondientes
- Los registros e indicadores de los procedimientos
- El Manual de Calidad

El Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) es un conjunto ordenado de procesos, actividades y recursos que pretende:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos que marca la legislación vigente sobre enseñanzas universitarias oficiales
- Facilitar la información pertinente a los grupos de interés
- Favorecer la toma de decisiones basadas en datos objetivos y fiables
- Fomentar la cultura de la mejora continua

### **2.1 Objeto**

El objeto del presente Manual de Calidad es describir las pautas de su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), que aplica a los procesos estratégicos, clave y operativos de la Universidad para garantizar que los servicios y actividades desarrollados responden a los requisitos establecidos por los clientes, cumplen con los requerimientos legales, y con las directrices establecidas en el programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, haciendo realidad la Misión de la Universidad.

El SAIC toma como punto de partida el aseguramiento de la calidad y avanza hacia una gestión global de la misma, entendida como un “conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad” y que engloba el propio aseguramiento de la calidad, junto a la planificación, el control y la mejora del sistema. Los requisitos del SAIC de la Universidad, se centran en lograr la calidad en la formación, así como la satisfacción de los distintos grupos de interés y aumentar dicha satisfacción, mejorando continuamente y poniendo las medidas oportunas para la prevención de no conformidades.

Este Manual describe la estructura del sistema y los requisitos a los que se debe dar respuesta.

## **2.2 Alcance**

El alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad incluye todas las titulaciones oficiales que se imparten en cada uno de sus Centros y de las que la Universidad es responsable, ya sean de Grado, Máster Universitario y Doctorado. Asimismo, el sistema incluye los servicios transversales de la Universidad, necesarios para hacer realidad su Misión.

En conjunto, contempla la Política de Calidad, que aplica a todas las actividades de la Universidad y, más en concreto, a la cadena de valor de la oferta formativa. Dicha oferta incluye el diseño del portfolio, su implantación, así como la toma de decisiones para la mejora, cumpliendo el “ciclo de mejora de la formación Universitaria” que es coherente con el ciclo de la mejora continua PDCA (Planificar-Realizar-Evaluar-Mejorar).

De forma específica, el desarrollo de este ciclo incluye:

- Determinar la política y los objetivos que sustenten la cultura de calidad en la Universidad Europea de Valencia.
- Detectar y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés a través de una oferta formativa innovadora y centrada en el estudiante.
- Desarrollar los distintos planes formativos, comprobando que las acciones que se llevan a cabo dentro de los mismos tienen como finalidad favorecer el aprendizaje del estudiante.
- Garantizar la excelencia, tanto del personal docente como del personal no docente, a través del impulso a la formación y el desarrollo de las habilidades necesarias para cumplir con las funciones que le son propias.
- Establecer, implantar y mejorar los recursos materiales y de servicios, en función de las necesidades, para asegurar el adecuado desarrollo del aprendizaje de sus estudiantes.
- Analizar los resultados obtenidos de la medición de sus procesos y productos y utilizar la información obtenida para la toma de decisiones que mejoren la calidad del aprendizaje.
- Informar a los distintos grupos de interés del estado de sus titulaciones y programas.

Estas directrices se despliegan en los diferentes procesos que la Universidad ha identificado y cuya secuencia e interacción se detallan en el **Mapa de procesos**.

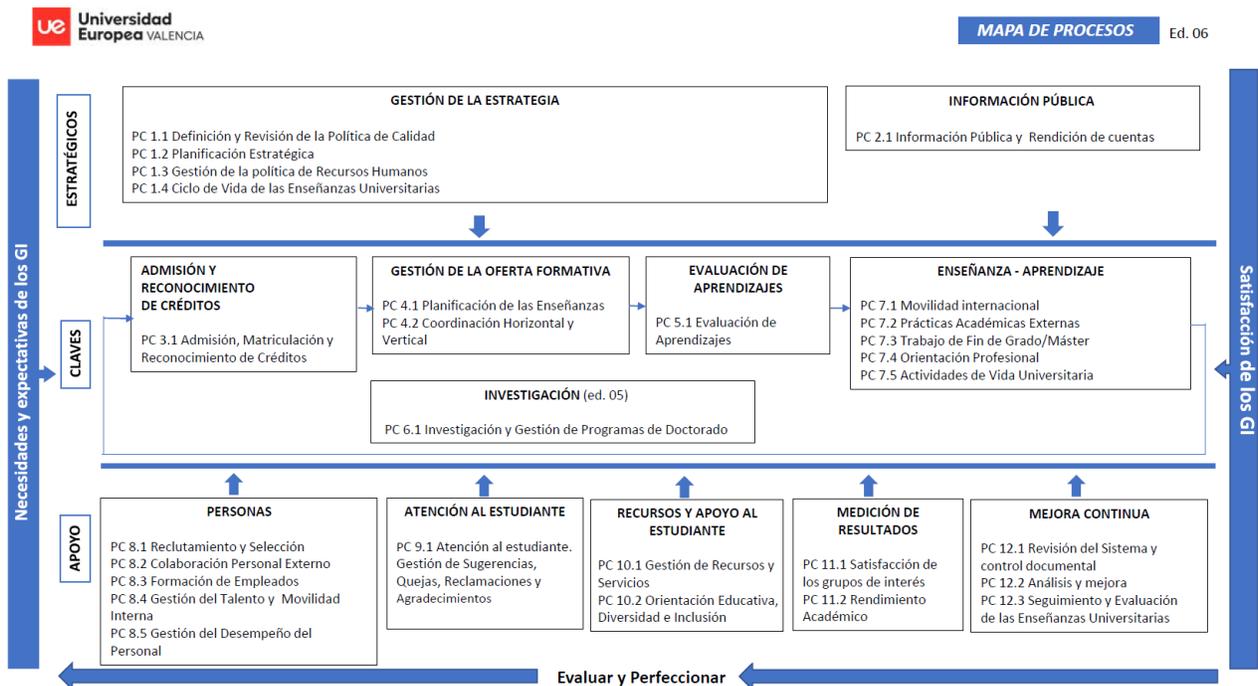
La dirección de la Universidad garantiza la disponibilidad de recursos para el desarrollo de todos ellos y la existencia de criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de procesos, sean eficaces.

Todos los procesos identificados son sometidos periódicamente a seguimiento, medición y análisis, implantando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente con relación a los siguientes aspectos clave:

- Respuesta a la misión y visión de la Universidad.
- Atender a las expectativas generadas por los grupos de interés.
- Compromiso de cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables.

- Sistematización de acciones en materia de calidad de la oferta formativa, acorde al marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Información, difusión y comunicación activa, transparente de los resultados obtenidos y las acciones propuestas para alcanzar la excelencia.
- Dotación de los recursos técnicos y humanos necesarios para desarrollar el sistema.

### 2.3 Mapa de procesos



### 3. Referencias Normativas

Para la elaboración del presente manual y del resto de la documentación del sistema, se han tenido en cuenta un conjunto de normas, leyes y documentos, entre los que destacan:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales por el que se aprueba el reglamento de desarrollo del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Documentos editados por ANECA para la Verificación de títulos Documentos editados por ANECA para el diseño e implantación del SAIC en las Universidades Españolas. Guía del Modelo de Certificación de la implantación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad. Programa AUDIT. ANECA.
- Protocolo de evaluación: renovación de la acreditación de títulos oficiales universitarios de grado y máster en la Comunitat Valenciana. Agència Valenciana d’Avaluació i Prospectiva (AVAP).
- Modelo de informe del título para la renovación de la acreditación a elaborar por la universidad. Tablas y evidencias. Agència Valenciana d’Avaluació i Prospectiva (AVAP).
- Protocolo de evaluación: seguimiento de títulos universitarios oficiales de grado y máster en la Comunitat Valenciana. Agència Valenciana d’Avaluació i Prospectiva (AVAP).
- Modelo de informe del título seguimiento de títulos universitarios oficiales de grado y máster en la Comunitat Valenciana. Agència Valenciana d’Avaluació i Prospectiva (AVAP).
- Normativa interna de la Universidad Europea de Valencia vigente

Por su parte, para asegurar el correcto desarrollo del SAIC, la Universidad establece un conjunto de políticas, normas y protocolos internos que son de aplicación en las distintas áreas y departamentos, o bien de forma genérica para todo el personal de la universidad.

Además, el Departamento Legal garantiza la identificación, registro, actualización y aplicación de requisitos legales y otros requisitos que conlleven cambios en la normativa interna mediante la metodología correspondiente.

#### **4. Grupos de interés**

Para la definición de la política y objetivos de calidad, así como para la identificación de los procedimientos y elementos que permiten garantizar la calidad esperada en las diversas actividades que son del alcance del SAIC, se han tomado en consideración las necesidades de los diferentes grupos de interés (GI)

#### **4.1 Identificación de los GI**

Todas las personas, órganos, entidades o instituciones con interés en la Universidad Europea de Valencia, en las enseñanzas que imparte y en los resultados que obtiene.

GRUPOS INTERÉS INTERNOS	GRUPOS INTERÉS EXTERNOS	ENTIDADES REGULADORAS
Personal docente e investigador (PDI)	Egresados	Gobierno de España
Personal de Administración y Servicios (PAS)	Colegios oficiales y/o profesionales	Gobierno Autonómico
Estudiantes	Otras Universidades o instituciones de educación superior	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)
Órganos de Dirección de la Universidad, Centros, Departamentos y Títulos	Empresas, entidades u organismos colaboradores de la Universidad Europea de Valencia	Agència Valenciana d'Avaluació i Prospectiva (AVAP)
Servicios Universitarios	Empleadores	
	Proveedores	
	Sociedad en general	

Los Grupos de Interés internos son aquellos que forman parte de la comunidad universitaria y tienen una vinculación directa con la Universidad en el desarrollo de su actividad actual y frecuente.

Los Grupos de Interés externos son aquellos que no forman parte de la comunidad universitaria, pero que tienen relación o interés en la actividad de la Universidad Europea de Valencia.

Las entidades reguladoras elaboran los marcos de referencia a tener en cuenta a la hora del desarrollo de las actividades contempladas en el Sistema de Aseguramiento interno de Calidad. (SAIC).

#### **4.2 Participación de los Grupos de Interés**

Los grupos de interés cuentan con diversos mecanismos de participación en la planificación, medición de resultados, análisis, mejora y seguimiento del Sistema de Calidad.

- Formulación de quejas, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos a través de los distintos medios definidos en el procedimiento PC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos.
- Formulación de cuantas observaciones o sugerencias se estimen pertinentes durante las consultas establecidas en el procedimiento PC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés.
- Difusión y rendición de cuentas: la Universidad mantiene actualizada la información sobre los títulos ofertados en la página web, donde pueden ser consultados por los diferentes grupos de interés. El Centro, dispone de un espacio público en la web donde pone a disposición de todos los grupos de interés la información relevante sobre su actividad y su oferta formativa. Como elemento adicional a la información ofrecida en la web, se utilizan otros canales de comunicación o difusión, donde también se ofrece información de la oferta académica y de los centros a la que pertenecen, así como cualquier información de interés sobre las titulaciones, Centro, Universidad o Sistema de Calidad relevante. Estos canales de comunicación se recogen en el Plan de Comunicación del Centro.
- Participación en las actividades contempladas en alguno de los procedimientos del SAIC, bien a través de su intervención directa, o bien a través de sus representantes en órganos con responsabilidad, como se refleja en la siguiente tabla:

	Equipo Directivo de Centro	Personal Docente e Investigador (PDI)	Personal de Administración y Servicios (PAS)	Estudiantes	Representantes de Órganos de Gobierno	Agentes externos*
<b>A nivel de Universidad</b>						
Consejo de Gobierno	X		X		X	
Comité de Dirección	X		X		X	
Consejo Asesor						X
Consejo de Delegados				X	X	
Comité de Aseguramiento de Calidad (CAC)	X	X	X	X	X	X
<b>A nivel de Centro</b>						
Junta de Facultad/Escuela	X	X	X	X	X	
Reunión de Departamento	X	X				
Claustro	X	X			X	
Comité de Calidad de Centro (CCC)	X	X	X	X	X	
Comité de Innovación	X	X	X	X	X	
Comité de Modificación	X	X	X	X	X	
<b>A nivel de Título</b>						
Comisión de Calidad de Título (CCT)	X	X	X	X		
Comité de Evaluación de Aprendizajes del Título (CEAT)	X	X	X	X		

\*Miembros no pertenecientes a la comunidad universitaria como, por ejemplo, representantes de empresas o instituciones que colaboran con la Universidad en el desarrollo de prácticas externas o proyectos de investigación, de colegios oficiales o profesionales, egresados, empleadores.

## 5. Estructura organizativa

La estructura sobre la que se sustenta el sistema ha sido aprobada en Comité de Dirección a propuesta de Presidencia, Rectorado y los representantes de los Centros. Las funciones, responsabilidades y los perfiles que la componen han sido validadas por el departamento de Recursos Humanos y aprobadas por la dirección, estando documentadas en los organigramas con los que cuenta la Universidad y en la relación de perfiles de puestos definidos por RRHH.

Las funciones directamente relacionadas con el SAIC quedan definidas en los distintos procedimientos que despliegan la acción formativa. Para asegurar la comunicación de los vínculos, ya sea entre departamentos, áreas y/o facultades, una copia de los organigramas está presente de forma permanente en la intranet de la Universidad.

El esquema organizativo de la Universidad Europea de Valencia se despliega a partir del equipo directivo y los órganos responsables de las distintas áreas docentes y no docentes, garantizando que la coordinación e interrelaciones entre todos ellos den como resultado una oferta formativa acorde a los requisitos de los estudiantes, las instituciones oficiales y la sociedad de manera continua y sistemática.

### Comité Ejecutivo o Comité de Dirección

La dirección, la supervisión y la gestión de la Universidad corresponde al Presidente de la misma, nombrado por el órgano de administración. El órgano colegiado de asistencia inmediata al presidente es el Comité de Dirección (CD), que está presidido por el Presidente y se integra, además, por el Rector/a y los Vicepresidentes Ejecutivos.

El **Comité de Dirección** (CD) es el órgano colegiado de asistencia inmediata a la Presidencia que está presidido por el Presidente y se integra, además, por el Rector y los Vicepresidentes Ejecutivos. Las funciones que corresponden al Comité de Dirección son el estudio, deliberación y coordinación sobre cuantas cuestiones relativas afecten a la gestión empresarial de la Universidad: aprobación de nuevas estructuras, aprobación de la oferta académica a propuesta del Consejo de Gobierno, elaboración y gestión de presupuestos, administración de los bienes, establecimiento y modificación de las relaciones de puestos de trabajo, y resolver sobre aquellas materias que le atribuyen las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea de Valencia.

El Comité de Dirección actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad. En este sentido, es el órgano que establece la Política y Objetivos de la Universidad en materia de calidad.

### Consejo de Gobierno

El **Consejo de Gobierno** (CG) es el órgano colegiado de asistencia inmediata al Rector para el estudio, deliberación y coordinación sobre cuestiones relativas a la gestión académica de la Universidad. Entre otros, corresponde al Consejo de Gobierno, la propuesta al Comité de Dirección,

para su aprobación, de la nueva oferta académica oficial y no oficial de la Universidad; la elaboración, aprobación, modificación y extinción de los planes de estudio relativos a las enseñanzas oficiales y no oficiales impartidas en la Universidad y con las directrices del Comité de Dirección, el nombramiento del profesorado de la Universidad.

### **Consejo Asesor Universitario**

Órgano consultivo compuesto actualmente por miembros externos que han obtenido el reconocimiento pertinente de sus cualidades personales y académicas y/o por su desempeño en tareas o funciones en las que han demostrado una contribución excepcional al mundo de la ciencia, la tecnología, la investigación, las humanidades, la empresa o la cultura.

### **Rectorado**

A través del Rectorado se gestiona el desarrollo de la misión de la Universidad en lo relativo al desarrollo y planificación de la actividad académica y el desarrollo formativo.

Se coordinan los diferentes Centros académicos, así como la gestión del modelo académico de la Universidad y el desarrollo de la investigación y transferencia del conocimiento.

### **Vicerrectorado**

Existen dos vicerrectorados: el Vicerrectorado de Estudiantes y Vida Universitaria, y el Vicerrectorado de Profesorado e Investigación, con el propósito de reforzar el apoyo a los dos pilares fundamentales de la actividad de la Universidad: el profesorado y el estudiante.

A través del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación se gestiona la Escuela de Doctorado e Investigación para el despliegue y desarrollo de la investigación y la transferencia de la Investigación en la Universidad, la Unidad de Calidad para el despliegue seguimiento y evaluación de la mejora continua en los Centros y en la Universidad en general, la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes para el despliegue y desarrollo de los procesos de innovación y modificación de la oferta formativa y de la evaluación de aprendizajes en sus programas y la Unidad de Modelo académico y Transformación digital, para el desarrollo y despliegue del plan de formación del claustro y del modelo académico de la Universidad.

A través del Vicerrectorado de estudiantes y Vida Universitaria se gestiona la vida universitaria del estudiante a lo largo de su etapa en la Universidad. Facilita el despliegue y desarrollo de la vida universitaria impulsando la creación de clubes y asociaciones, apoyando además a estudiantes con necesidades educativas especiales y garantizando condiciones de igualdad en su vida universitaria y promoviendo las acciones de voluntariado. Lidera e incentiva la movilidad internacional, desarrolla acciones que mejoren la empleabilidad de los estudiantes y su inserción en el mundo laboral, así como el fomento de la cultura emprendedora. Es el vicerrectorado responsable de gestionar las prácticas externas, curriculares y extracurriculares, trabajando en coordinación con las Facultades y Escuela, por su calidad y adecuación a las necesidades formativas de los/las

estudiantes. La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso a los recursos de información, promover su difusión y colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

### **Área Docente**

En la actualidad existen tres Centros (Facultad y Escuela) liderados por su correspondiente Responsable de Centro (Vicedecano/Director de Área) y de los Directores de Departamento de cada una de las áreas. Además, cada Centro cuenta con el apoyo de diferentes figuras propias de áreas transversales para dar soporte a su actividad académica: Director Académico, Evaluación de Aprendizajes, Calidad Académica, servicios al estudiante (Asesor Académico), Secretaría Académica (reconocimiento de créditos), Planificación Académica, Prácticas Profesionales, Admisión y Tutores online, además de los otros departamentos de áreas transversales que dan soporte a la actividad del Centro. El personal docente de cada centro depende de la Dirección de Departamento.

La toma de decisiones en lo referente a la gestión de los Centros se lleva a cabo en la Junta de Facultad/Escuela, liderados por el Responsable de Centro y en el que participan los Directores de Departamento, así como cualquier otro miembro necesario en relación a los temas a tratar.

El Responsable de Centro es el máximo responsable de la dirección de los Centros, de la planificación estratégica, de acuerdo a la estrategia de la Universidad y al despliegue de la formación, aplicando criterios de calidad y excelencia; lidera el crecimiento y asegura la correcta implantación de los programas, la calidad académica y la mejora continua de sus áreas de responsabilidad, para lo que participan en la generación de nuevos productos, el seguimiento y la mejora continua de los existentes y la vinculación con los sectores profesionales de referencia.

La Dirección de Departamento gestiona los recursos humanos y materiales del departamento, coordina las actividades y tareas de los profesores del departamento y de otros departamentos docentes y no docentes, garantizan la calidad de la docencia universitaria e impulsan las acciones de mejora necesarias para hacer altamente competitiva la titulación del Centro a la que se adscribe.

Los docentes son los mayores expertos en el área de conocimiento en el que imparten clase y son la referencia del estudiante. Participan en las reuniones de coordinación horizontal y vertical y en las Comisiones de la Calidad para aportar sugerencias de mejora.

### **Área no Docente**

La principal misión del área no docente es dar soporte al proceso de enseñanza y aprendizaje de la Universidad en cada una de sus áreas de actuación.

La Universidad determina la competencia necesaria para la realización de las funciones del personal no docente, documentándolas sobre los perfiles de puesto y asegurándose de que el personal cumple con las competencias que se le presuponen.

La estructura organizativa de la Universidad se recoge en el [Organigrama de la Universidad](#), disponible en la Intranet.

## **6. Estructura del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad y despliegue**

El SAIC de la Universidad pretende dar respuesta a los estándares para el aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior en el EEES (ESG). Para ello, su desarrollo se apoya en el modelo AUDIT que se sustenta sobre los siguientes objetivos:

- Establecer los requisitos básicos requeridos para un sistema de aseguramiento interno de la calidad de los centros universitarios.
- Establecer el marco de referencia que permita a las universidades plantear la mejora del funcionamiento.

### **6.1 Mecanismos de Coordinación**

Para asegurar y facilitar la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, la Universidad cuenta con los siguientes mecanismos de coordinación en diferentes niveles:

#### **Comité de Aseguramiento de Calidad (CAC)**

El Comité de Aseguramiento de Calidad (CAC) es un órgano transversal que actúa como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de la Universidad en materia de Calidad.

El Comité de Aseguramiento de Calidad se reúne al menos una vez al año, coincidiendo en la medida de lo posible, con el momento de cierre y comienzo de un curso académico nuevo. De este modo se puede disponer del máximo de información posible para que, en él, se aborden temas relacionados con calidad y el funcionamiento en toda la universidad.

El Comité de Aseguramiento de Calidad tiene como objetivos:

- Ratificar la Política de Calidad.
- Verificar la implantación del SAIC de la Universidad.
- Revisar y analizar la consecución de los objetivos de la Política de Calidad de la Universidad.
- Identificar las acciones transversales para la mejora de la Universidad que afecten al área académica. Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos y actualización de los mismos, si es necesario, así como comunicar cambios relacionados con la documentación de SAIC.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SAIC sugeridas por los restantes miembros de la Universidad.

Miembros del Comité de Aseguramiento de Calidad:

- Vicerrector de Profesorado e Investigación que ejerce como presidente del Comité y/o en su representación el Director de Calidad.
- Representantes de distintas áreas de la Universidad, los cuales, participan trasladando la información de su departamento y a su vez recogiendo información que deba comunicar en sus áreas. en cualquier caso, deben participar a figuras de:
- Área Docente: responsable del Centro.
- Área No docente: representantes de las áreas transversales de la Universidad, cuya actividad impacta en la calidad de los programas y de la institución.
- Estudiantes
- Egresados
- Empleadores

### Junta de Centro

Este mecanismo posibilita que se traten temas transversales al centro, permitiendo alinear las temáticas que afectan a los programas formativos con las decisiones que se toman desde niveles superiores.

Funciones principales de la Junta:

- Definir, implantar y evaluar la estrategia del centro con la colaboración del Responsable de Área de Centro y Directores de Departamento
- Establecer, impulsar y evaluar el rendimiento del centro en lo referente a los criterios transversales de calidad.
- Elaborar el Plan de mejora global del Centro.
- Mantener y mejorar el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- Liderar, junto con la Unidad de Calidad el proceso de toma de datos y de procesamiento de la información clave para la adecuada gestión del Centro.
- Liderar el proceso de implantación de planes de mejora de la titulación y asegurar que los objetivos planteados sean acordes con los marcados por la Universidad.
- Liderar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional por parte del Centro.

Miembros de la Junta:

- Responsable del Centro: preside la Junta de Centro. Eleva los problemas, sugerencias o buenas prácticas detectadas al Consejo de Gobierno. Asegura el adecuado funcionamiento del centro en lo que respecta a la formación de los estudiantes de todos los niveles educativos y a su satisfacción global. Traslada avances y problemas detectados en el desarrollo de las acciones

de mejora en cada programa formativo. Actúan como responsables de calidad de las diferentes áreas de conocimiento que se integran en cada uno de los centros.

- Directores de Departamento: trasladan cuestiones que afecten principalmente al claustro y a los recursos materiales para la docencia.
- Director Académico: traslada aspectos relacionados con el modelo académico.
- Cualquier otro miembro que pueda ser necesario en relación con los temas a tratar, tanto de áreas transversales implicadas como de estudiantes o representantes de estudiantes.

### **Comisión de Calidad de Centro (CCC)**

Mediante este mecanismo se integran a nivel de centro los resultados de las áreas transversales que forman parte del SAIC y que impactan en la calidad del centro y en sus titulaciones. Cada miembro comparte la información de su área respecto a la situación del curso académico en ese centro, identificando áreas de mejora en curso, previstas y nuevas propuestas.

La Comisión de Calidad de Centro tiene como objetivos:

- Mejorar la comunicación entre todas las áreas transversales cuya actividad impacta en la calidad académica del Centro.
- Compartir la actividad de las diferentes áreas identificando y analizando datos y resultados a nivel del Centro.
- Incorporar al plan de mejora del centro aquellos objetivos y acciones en los que intervienen las diferentes áreas, recogiendo aspectos transversales a todas las titulaciones.
- Facilitar y sistematizar el seguimiento y la actualización del plan de mejora del centro.

Miembros de la Comisión de Calidad de Centro:

- Responsable del centro: convoca y lidera las reuniones de la Comisión.
- Miembros de la Junta de Centro: Directores de Departamento y Dirección Académica: trasladan la actividad y resultados de su área.
- Representantes de las áreas transversales que participan en los procedimientos del SAIC:
- aportan resultados de su actividad referidos a ese centro y que impactan en la calidad de sus titulaciones.
- Representante de la Unidad de Calidad: traslada información de indicadores académicos y encuestas de satisfacción del Centro.
- Representante de la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes: traslada información de resultados de aprendizaje del Centro.
- Representante de estudiantes: traslada las opiniones de sus compañeros, a nivel de centro.
- Docentes: que trasladan input global a nivel del Centro.

### **Comisión de Calidad de Título (CCT)**

La Comisión de Calidad de Título-Comité de Evaluación de Aprendizajes (CCT-CEAT) es uno de los mecanismos de coordinación que, junto con la Comisión de Calidad de Centro (CCC) y el Comité de Aseguramiento de Calidad (CAC), facilitan la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).

Las CCT-CEAT son una serie de reuniones que se celebran a lo largo del curso académico, y cuyo propósito es analizar el funcionamiento de cada programa en su totalidad.

Al menos se celebrará una al comienzo y otra al final del ciclo académico del título, pudiéndose realizar alguna más de seguimiento. Se recomienda que se realice la reunión inicial en los dos primeros meses del inicio del curso y la reunión final durante el último mes del ciclo académico.

Los asistentes que participarán en las CCT-CEAT, con independencia de que pueda incorporarse cualquier otro miembro, en función de las necesidades, serán:

- Responsable de Área de Centro
- Coordinador de Titulación
- Director de Máster Universitario.
- Director de Departamento
- Estudiantes
- Docentes (Coordinador de TFG/TFM y Coordinador de Prácticas) o cualquier otra asignatura que se considere.
- Responsable de Calidad (PAS)
- Responsable de Evaluación de Aprendizajes (PAS)
- Asesor Académico (PAS)
- Tutor Online (PAS)
- Director Académico

Para que pueda servir de guía de las reuniones, por defecto, el contenido de las reuniones tratará de abordar las siguientes cuestiones relacionadas con la calidad del título, basadas en los criterios de evaluación de los procesos de renovación de la acreditación:

- Planificación y Estrategia: Alinear retos estratégicos del Centro con los programas.
- Diseño de los programas: En base a qué información se ha decidido la Innovación/modificación de un título. Se revisa la implantación del título.
- Cumplimiento de la memoria: Docentes | Plan de estudios | Reconocimientos y Convalidaciones | Admisión | Modalidad, idioma y número de plazas, etc.
- Prácticas externas: Coordinación entre el tutor interno y externo | Seguimiento del Estudiante | Evaluación | Satisfacción del tutor externo y del estudiante.
- TFG / TFM: Normativa y Guía de Aprendizaje | Selección de las temáticas | Rúbricas de evaluación | Seguimiento del estudiante | Selección del tribunal.
- Resultados del título: principales indicadores de rendimiento y de satisfacción

- Información Pública: Web actualizada con información disponible y relevante (mínimo cumplir con requisitos regulador)
- Gestión de la Información: Evidencias ordenadas e identificadas disponibles en el repositorio de información.

### **Plan de mejora**

El Plan de mejora del Título y el Plan de mejora del Centro se elabora tras la revisión del funcionamiento de los programas y de los Centros en la Comisión de Calidad de Título (CCT) o Comisión de Calidad de Centro (CCC) respectivamente.

El Plan de mejora del Título es un documento que describe las acciones previstas para la mejora de la calidad del programa y el cumplimiento de los compromisos adquiridos, en base a datos objetivos procedentes de inputs analizados en la CCT-CEAT, a los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación, a procesos de Compliance o cualquier otro input que identifique una necesidad de mejora en el programa.

Este plan se establece tras la CCT-CEAT inicial y será el Responsable del título (Coordinador de Titulación/Director de Máster), el encargado de realizar su seguimiento, acompañado del responsable de Calidad.

Los Responsables de Centro, elevarán a las Juntas de Centro y a las Comisiones de Calidad de Centro (CCC) aquellas acciones reflejadas en los planes de mejora de los títulos que requieran una toma de decisiones por parte de decanato, para que sean tratadas en estos foros o incorporados en el plan de mejora de Centro.

El Plan de mejora del Centro se establece tras la celebración de la CCC fruto del análisis de los inputs del Centro y de los grupos de interés que participan en la reunión.

Los planes de mejora deberán incluir objetivos asociados a indicadores específicos, medibles, alcanzables, relevantes y definidos en el tiempo, e incluirán las causas que motivan la definición de los objetivos, identifican a los responsables de las mismas, el plazo de ejecución y su seguimiento.

El seguimiento realizado de los planes de mejora queda reflejado en las actas correspondientes, CCT-CEAT y CCC.

## **6.2 Mecanismos de evaluación interna para el aseguramiento de calidad**

### **Estudios de Satisfacción**

Con el fin de identificar las necesidades, expectativas y el grado de satisfacción y de calidad percibida por parte de los grupos de interés, desde la Unidad de Calidad, se estratifican los diferentes grupos de interés, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

#### **Estudiantes**

- Satisfacción con el profesorado
- Satisfacción con la Titulación
- Satisfacción con las prácticas académicas externas
- Satisfacción con los programas de movilidad: Incoming/Outgoing
- Satisfacción con el Hospital Simulado Profesores (PDI)
- Satisfacción con su actividad docente
- Satisfacción con el Hospital Simulado
- Egresados. Estudio de empleabilidad
- PAS (Personal de Administración y Servicios)
- Satisfacción con la Universidad y su actividad en relación con los títulos.
- Empleadores. Satisfacción con los estudiantes en prácticas académicas externas.
- Estudios ad hoc sobre determinados servicios
- Satisfacción de los usuarios con las Clínicas Universitarias Odontológicas de la Universidad

#### **Auditoría interna**

El objetivo de la auditoría interna es valorar el grado de implantación del SAIC, detectar las fortalezas y oportunidades de mejora en su implantación e identificar las principales recomendaciones para asegurar su correcto desarrollo.

Este proceso está liderado por la Unidad de Calidad junto a los responsables de Centro, y su alcance abarca todos los procedimientos que conforman el SAIC de la Universidad.

La Dirección de Calidad programa las auditorías internas teniendo en cuenta:

- Las áreas a auditar, responsables y alcance de la auditoría.
- Resultado de las Auditorías anteriores
- Estado de las actividades a auditar (grado de implantación, etc.)
- Fechas previstas para su realización.

Pueden programarse anualmente y como auditorías parciales agrupadas por áreas, de manera que a los cinco años se haya revisado el SAIC completo, sin menoscabo de realizar auditorías de algún área específica por algún motivo que lo justifique. Aunque pueden realizarse en cualquier momento del año, resulta conveniente realizarlas cuando se pueda contar con datos consolidados y/o el

cierre de un ciclo, de manera que permita ver la evolución de distintas dimensiones relacionadas con la calidad a lo largo del tiempo.

### **Estudio de Compliance académico-Memoria de Seguimiento anual**

Con carácter anual, tras finalización del curso académico, la Unidad de Calidad realiza un estudio a nivel de programa denominado Estudio de Compliance o Memoria de seguimiento anual, a través del cual se realiza un análisis del programa respecto al curso finalizado, identificando los posibles puntos críticos o amenazas que pueden afectar a su buen funcionamiento.

Esta Memoria es cumplimentada por parte del Responsable de Área y Coordinadores de Titulación en colaboración con la Unidad de Calidad.

La Memoria se enfoca en los criterios del proceso de Renovación de la acreditación, recogiendo los indicadores fundamentales del título y su posterior análisis. De cada elemento a valorar se indica su nivel de cumplimiento con un código de colores, además de incluirse un análisis global por cada criterio.

La Memoria también incorpora el plan de mejora anual del programa elaborado en la CCT de cierre. Cada criterio de la memoria se acompaña de las acciones de mejora que le aplican con el resultado de cada una de ellas, sin menoscabo de posibles nuevas acciones de mejora fruto del estudio de Compliance.

Los aspectos relevantes de este estudio son trasladados al orden del día de la Comisión de Calidad de Título, Comisión de Calidad de Centro, Junta de Centro o Comité de Aseguramiento de Calidad, según proceda, incorporando los aspectos detectados a mejorar en el plan de mejora de la titulación del curso siguiente.

### **Otros mecanismos y canales de revisión**

Para garantizar una adecuada coordinación, la Universidad cuenta con diferentes figuras que participan en mayor o menor medida en los diferentes mecanismos de coordinación:

- *Responsable de área (Vicedecano)*, como último responsable de asegurar la calidad de todos los programas de su área.
- *Director de departamento*, como responsable del claustro, asegura la coordinación en aspectos relacionados con la gestión docente.
- *Coordinador de titulación (Grado)*, encargado de la coordinación vertical del título y de asegurar la coordinación horizontal entre los diferentes docentes garantizando la consistencia entre asignaturas/módulos, así como su coherencia con lo aprobado en la Memoria de la titulación.
- *Director de programa (Máster)*, asegura la coordinación horizontal y vertical de su programa, garantizando la consistencia entre los módulos.

- *Coordinador de asignatura/módulo*, encargado de la coordinación de una asignatura/módulo en el caso de que la impartan varios docentes en diferentes grupos o diferentes modalidades. Es asignado por el Director del Departamento.

### **Delegados y Consejo de delegados**

Los delegados de los títulos son elegidos cada curso académico para representar a los estudiantes de sus programas. Tienen como interlocutores directos a los Asesores Académicos, a los que pueden transmitir sus quejas o sugerencias para que estos las canalicen a los responsables que corresponda para su resolución/análisis. También participan en la Comisión de Calidad de Título, Comisión de Calidad de Centro y Comité de Aseguramiento de Calidad, así como en reuniones con responsables del Centro o del Área a la que pertenece su titulación.

El Consejo de delegados es el órgano de representación de los estudiantes a nivel institucional. Mantiene reuniones periódicas con el Rector, Vicerrector de Estudiantes y Vida Universitaria y Defensor del estudiante.

### **Defensor Universitario**

Los estudiantes cuentan con la figura del Defensor Universitario que es la persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de los estudiantes ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad, tal y como se define en el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad y se regula en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la Disposición adicional decimocuarta.

## **6.3 Revisión del sistema**

La Universidad no sólo establece el sistema para garantizar la calidad de su oferta educativa y de servicios, sino que, además, junto a su compromiso con los diferentes clientes, cree y trabaja siguiendo el principio de mejora continua.

Los datos y conclusiones obtenidos sirven de entrada para la revisión del sistema, asegurando así que las acciones tomadas para mejorar la prestación del servicio son conformes a los intereses y demandas de los distintos grupos de interés de la Universidad. Los datos sirven, asimismo, para medir el nivel de consecución de los Objetivos de la Política de calidad.

Los documentos internos de calidad son elaborados conjuntamente por los responsables de cada Área o departamento y la Unidad de Calidad una vez identificadas las necesidades de elaboración/modificación por parte de alguno de ellos.

La Unidad de Calidad recoge y evalúa las motivaciones que pueden hacer necesaria la modificación de los procedimientos. La necesidad de modificación de los procedimientos puede provenir del análisis de los indicadores de rendimiento asociados a los procedimientos y a los objetivos de

calidad y mejora que se presentan en la organización, o como sugerencia emitida por distintos grupos de interés a través de las encuestas o los mecanismos de despliegue del Sistema.

Como consecuencia de las revisiones y las modificaciones que se hayan producido en los documentos que forman parte del Sistema, se incluye el listado de procedimientos vigentes. El control de la documentación incluye:

- Política de calidad.
- Manual de Aseguramiento Interna de Calidad
- Mapa de Procesos
- Documentación complementaria que se considere relevante

### **Información pública**

La Universidad Europea de Valencia establece los mecanismos necesarios para garantizar que toda la información relativa a las titulaciones y programas que la Universidad proporciona está actualizada y responde a las necesidades de los distintos grupos de interés, externos e internos, tal como se recoge en el procedimiento PC 2.1 Información Pública y Rendición de cuentas.

## **7. Control de cambios**

<b>EDICIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN</b>
01	12/12/2012	Versión Inicial
02	30/05/2016	Actualización del Manual del Sistema de Garantía de Calidad
03	25/04/2018	Actualización del Manual del Sistema de Garantía de Calidad
04	10/01/2022	Actualización del Manual del Sistema de Garantía de Calidad
05	02/05/2022	Sustitución de la denominación “garantía” por “aseguramiento” atendiendo al nuevo modelo AUDIT (versión 2018) y “PGC” por “PC”. Introducción de un apartado específico de grupos de Interés. Actualización del Anexo IV
06	08/01/2024	Actualización del Manual del Sistema de Aseguramiento de Calidad

## **8. Anexos**

Anexo I Listado de documentación Ed. 06

Anexo II Glosario

Anexo III Relación de Criterios AUDIT y Procedimientos SAIC

Anexo IV. Procedimientos, Registros e Indicadores SAIC

## **Anexo I. Listado de Documentación Ed.06**

El listado de la documentación de la Edición 06 del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad es la siguiente:

- Política de Calidad
- PC 1.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad
- PC 1.2 Planificación Estratégica
- PC 1.3 Gestión de la política de Recursos Humanos
- PC 1.4 Ciclo de vida de las Enseñanzas Universitarias
- PC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas
- PC 3.1 Admisión, Matriculación y Reconocimiento de Créditos
- PC 4.1 Planificación de las Enseñanzas
- PC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical
- PC 5.1 Evaluación de Aprendizajes
- PC 6.1 Investigación y Gestión de Programas de Doctorado
- PC 7.1 Movilidad Internacional
- PC 7.2 Prácticas Académicas Externas
- PC 7.3 Trabajo de Fin de Grado/Máster
- PC 7.4 Orientación Profesional
- PC 7.5 Actividades de Vida Universitaria
- PC 8.1 Reclutamiento y Selección
- PC 8.2 Colaboración Personal Externo
- PC 8.3 Formación de Empleados
- PC 8.4 Gestión del Talento y la Movilidad Interna
- PC 8.5 Gestión del Desempeño del Personal
- PC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos
- PC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios
- PC 10.2 Orientación Educativa, Diversidad e Inclusión
- PC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés

- PC 11.2 Rendimiento Académico
- PC 12.1 Revisión del Sistema y Control Documental
- PC 12.2 Análisis y Mejora
- PC 12.3 Seguimiento y Evaluación de las Enseñanzas Universitarias
- IT 01 Auditoría interna. PC 12.1 Revisión del Sistema y Control Documental
- IT 01 Estudios de Satisfacción. PC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés
- IT 01 Estudio de Compliance Académico. PC 12.3 Seguimiento y Evaluación de las Enseñanzas Universitarias
- IT 01 Plan de Comunicación. PC 2.1 Información Pública y Rendición de cuentas.

## Anexo II. Glosario

Para el propósito del presente Manual y a fin de mejorar su comprensión, son aplicables los siguientes términos y definiciones:

**Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.

**Acción de mejora:** Actividad o tarea concreta, incluida en un plan de mejora que es necesaria llevar a cabo, para alcanzar el objetivo establecido.

**Competencias:** Conjunto de habilidades, destrezas, actitudes, valores, emociones y motivaciones que cada individuo o grupo pone en acción en un contexto concreto para hacer frente a las demandas de cada situación.

**ECTS:** Es el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos que se utiliza para cuantificar el trabajo de un estudiante en relación con una materia/asignatura para aprobarla.

**Grupo de Interés:** Todas las personas, órganos, entidades o instituciones con interés en la Universidad Europea de Valencia, en las enseñanzas que imparte y en los resultados que obtiene.

**Egresado:** Estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título universitario. En el caso de los ECTS se incluyen otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estudiante debe realizar para superar las materias, asignaturas o equivalentes y así alcanzar los objetivos educativos.

**Estudiante incoming:** Estudiante de otra Universidad que realiza un curso académico en la Universidad Europea de Valencia (UEV).

**Estudiante outgoing:** Estudiante de la Universidad Europea de Valencia que realiza un curso académico en otra Universidad en el extranjero.

**Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA):** Órgano encargado de realizar actividades de evaluación, certificación y acreditación del sistema universitario español con el fin de su mejora continua y adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

**Agència Valenciana d’Avaluació i Prospectiva (AVAP):** Órgano de evaluación de la calidad en el ámbito universitario de la Comunidad Valenciana.

**Indicador:** Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente, en relación a los diferentes criterios a valorar para un proceso determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

**Materia:** Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.

**Memoria verificada:** Documento aprobado por el órgano competente que describe cómo se va a impartir la titulación.

**Objetivos de calidad:** Retos propuestos para la mejora de la calidad, mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad o los servicios que se evalúan.

**Perfil de ingreso:** Descripción conceptual de las características deseables en el estudiante de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.

**Plan de estudios:** Diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios.

**Procedimiento de Verificación de títulos Oficiales:** El programa VERIFICA de la ANECA evalúa las propuestas de los planes de estudio de títulos diseñados en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

**Procedimiento de Autorización de títulos Oficiales:** en la Comunitat Valenciana compete a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo, la autorización de los mismos y a la AVAP la evaluación de las actividades afines que establezca la Ley Orgánica de Universidades. El informe de Evaluación de la AVAP junto con la verificación del título son requisitos indispensables para proceder a la autorización.

**Procedimiento de Modificación de títulos Oficiales:** Procedimiento que permite realizar cambios en los títulos ya verificados, siempre que tales modificaciones no impliquen un cambio en la naturaleza y objetivos del título inscrito.

**Proceso de renovación de la acreditación de títulos oficiales:** El programa de la AVAP para la Renovación de la Acreditación (ReAcredita) de las titulaciones oficiales de las universidades valencianas tiene como objetivo comprobar si los resultados del título son adecuados y permiten

garantizar la continuidad de la impartición del mismo hasta la siguiente renovación de la acreditación.

**Proceso de Seguimiento de títulos Oficiales:** el programa de seguimiento de los títulos universitarios oficiales en la Comunitat Valenciana realizado por la AVAP tiene como finalidad hacer un seguimiento del cumplimiento del proyecto contenido en el plan de estudios verificado por el Consejo de Universidades. Se establecen dos modalidades:

- Seguimiento ordinario
- Seguimiento Especial

**Política de calidad:** Orientación de la organización hacia los compromisos de calidad concretos que aseguren la mejora continua y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes.

**Recurso material:** Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, recursos bibliográficos, material científico, técnico, asistencial y artístico que la Universidad necesita para llevar a cabo la prestación de su servicio.

**Recursos bibliográficos:** Conjunto sistemático clasificado colecciones en todos los formatos – libros, revistas, vídeos, CD-Rom, DVD, bases de datos, multimedia, etc. - y que responden a las necesidades derivadas de la docencia, investigación, actividades culturales y de los departamentos no docentes.

**Anexo III Relación Criterios AUDIT y Procedimientos SAIC**

PROCEDIMIENTOS SAIC	CRITERIOS AUDIT									
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
PC 1.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad	x									x
PC 1.2 Planificación Estratégica	x	x						x		
PC 1.3 Gestión de la política de Recursos Humanos				x	x					
PC 1.4 Ciclo de vida de las Enseñanzas Universitarias		x								
PC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas	x	x		x	x	x	x	x	x	x
PC 3.1 Admisión, Matriculación y Reconocimiento de Créditos			x						x	
PC 4.1 Planificación de las Enseñanzas				x	x					
PC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical			x			x		x		
PC 5.1 Evaluación de Aprendizajes			x	x		x		x	x	
PC 6.1 Investigación y Gestión de Programas de Doctorado				x		x			x	
PC 7.1 Movilidad Internacional			x						x	
PC 7.2 Prácticas Académicas Externas			x							
PC 7.3 Trabajo de Fin de Grado/Máster			x							
PC 7.4 Orientación Profesional			x		x		x			
PC 7.5 Actividades de Vida Universitaria			x		x		x			
PC 8.1 Reclutamiento y Selección				x	x					
PC 8.2 Colaboración Personal Externo				x	x					
PC 8.3 Formación de Empleados				x						
PC 8.4 Gestión del Talento y la Movilidad Interna				x	x					
PC 8.5 Gestión del Desempeño del Personal				x	x					
PC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos			x		x	x		x	x	
PC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios					x					
PC 10.2 Orientación Educativa, Diversidad e Inclusión			x		x					
PC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés			x	x	x	x		x	x	x
PC 11.2 Rendimiento Académico						x		x	x	

PC 12.1 Revisión del Sistema y Control Documental	x								x	x
PC 12.2 Análisis y Mejora	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
PC 12.3 Seguimiento y Evaluación de las Enseñanzas Universitarias		x		x		x		x	x	

**Anexo IV. Procedimientos, Registros e Indicadores SAIC**

PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	INDICADORES
PC 1.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad	Política de Calidad Plan Estratégico de Calidad	N/A
PC 1.2 Planificación Estratégica	Actas reuniones del grupo elaborador del Plan Estratégico Plan Estratégico del Centro Actas reuniones de Juntas de Facultad en que se trate el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Actas de reuniones de Departamento/ Claustros en las que se comunique el Plan Estratégico Actas de reuniones de Delegados en las que se comunique el Plan Estratégico Plan de mejora del Centro Ficha de Indicadores del Centro	N/A
PC 1.3 Gestión de la política de Recursos Humanos	Política de Recursos Humanos	N/A

PC 1.4 Ciclo de Vida de las Enseñanzas Universitarias	Acta y porfolio de nuevos Títulos y modificaciones Informe preceptivo de nuevo título  Informe Provisional y Final de Evaluación de la Propuesta de Verificación de Plan de Estudios. AVAP Memoria de verificación del título  Resolución de Verificación de Consejo de Universidades  Informe Provisiona y Final de Evaluación de la Propuesta de Modificación de Plan de Estudios. AVAP Memoria de modificación aprobada Aprobación del Consejo de Gobierno de Titulaciones que se desean implantar  Solicitud Oficial de implantación con las Titulaciones que se desean implantar. Justificante de presentación Aprobación del Consejo de Gobierno de Titulaciones que se desean extinguir Solicitud oficial de extinción con las Titulaciones que se desean extinguir. Justificante de presentación Orden de autorización de Implantación y de Extinción de enseñanzas universitarias oficiales Publicación del carácter oficial del título (BOE) Publicación plan de estudios BOE Publicación plan de estudios DOGV	Ratio Verificación de Nuevos Títulos  Ratio de Títulos Modificados  Ratio de Títulos Implantados  Ratio de Títulos Extinguidos
PC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas	Ficha web del título (Unidad de Calidad) Ficha web del título (Departamento Marketing)	Ratio de valoración C/D obtenida en los informes de renovación de acreditación  Ratio de valoración C/D obtenida en los informes de seguimiento ordinario
PC 4.1 Planificación de las Enseñanzas	Horarios publicados a disposición de los estudiantes	Satisfacción de los estudiantes con el campus virtual (Grado) Satisfacción de los estudiantes con el campus virtual (Postgrado)

	<p>Actas de calificaciones de estudiantes</p> <p>Asignación docente</p> <p>Asignación de aulas</p>	<p>Satisfacción del profesorado con las características del campus virtual, sus herramientas, aplicaciones y funcionalidades (Grado)</p> <p>Satisfacción del profesorado con las características del campus virtual, sus herramientas, aplicaciones y funcionalidades (Postgrado)</p> <p>Las aulas/ laboratorios/ espacios (presenciales o virtuales) donde se desarrollan las sesiones de clase (Grado)</p> <p>Las aulas/ laboratorios/ espacios (presenciales o virtuales) donde se desarrollan las sesiones de clase (Postgrado)</p>
PC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical	<p>Acta de Junta de Centro</p> <p>Acta/ Presentación de Reunión de Departamento. Grado</p> <p>Acta/ Presentación de Claustros Docentes</p> <p>Actas Coordinación de Máster</p> <p>Actas Coordinación asignatura/módulo</p>	<p>Satisfacción de los estudiantes con la coordinación de las titulaciones (Grado)</p> <p>Satisfacción de los estudiantes con la coordinación de las titulaciones (Posgrado)</p>
PC 5.1 Evaluación de Aprendizajes	<p>Guía de aprendizaje web</p> <p>Guía de aprendizaje + anexos campus virtual</p> <p>Informe de evaluación de los resultados de aprendizaje y plan de mejora de la asignatura/módulo</p> <p>Informe de evaluación de los resultados de aprendizaje y plan de mejora de la titulación</p>	<p>Ratio de guías de aprendizaje publicadas (Grado)</p> <p>Ratio de guías de aprendizaje publicadas (Postgrado)</p> <p>Ratio de Comités de Evaluación de Aprendizaje (CEA)</p> <p>Ratio de Comités de Evaluación de Aprendizaje del Título (CEAT) de inicio y fin (Grado)</p>

	Informe Institucional de Evaluación de Aprendizaje a nivel de Centro Informe Institucional de Evaluación de Aprendizaje a nivel institucional	Ratio de Comités de Evaluación de Aprendizaje del Título (CEAT) de inicio y fin (Postgrado)
PC 6.1 Investigación y Gestión de Programas de Doctorado	Plan Estratégico de Investigación Convocatoria de grupos de investigación Convocatoria de proyectos internos Contratos y proyectos de investigación gestionados Compromiso documental firmado por dicha Escuela de adscripción de los estudiantes de Doctorado a las líneas de investigación de la Universidad	Número total de publicaciones científicas según área Número de publicaciones de primer cuartil (Q1) e internacionales Ingresos obtenidos a través de contratos de investigación, así como de convocatorias competitivas Número de proyectos de investigación en convocatorias competitivas nacionales e internacionales Número de Doctorados y doctorandos por programa Número de patentes o registros de propiedad intelectual
PC 7.1 Movilidad Internacional	Listados de Programas de movilidad Planificación de los Programas de movilidad (Convocatorias) Convenios de movilidad Bilaterales Convenio subvención (solo Erasmus) Certificado de estancia (entrada y salida, solo Erasmus) Learning agreement/Training Agreement- Reconocimiento de créditos Informe final de la estancia (Programa Erasmus) Encuesta de satisfacción de la estancia	Número de estudiantes que participan en programas de movilidad Outgoing Número de estudiantes que participan en programas de movilidad Incoming Satisfacción global de los Estudiantes Outgoing Satisfacción global de los Estudiantes Incoming Número de Profesores en Programas Outgoing Erasmus Número de convenios vigentes en el programa Erasmus y otros programas de movilidad para estudiantes
PC 7.2 Prácticas Académicas Externas	Convenios de prácticas académicas externas Anexos de prácticas académicas externas	Número de Convenios establecidos Número de Anexos establecidos

		<p>Ratio de estudiantes con prácticas académicas externas asignadas</p> <p>Satisfacción de los estudiantes con las prácticas (Grado)</p> <p>Satisfacción de los estudiantes con las prácticas (Posgrado)</p> <p>Satisfacción de los tutores profesionales con los estudiantes de prácticas (Grado)</p> <p>Satisfacción de los tutores profesionales con los estudiantes de prácticas (Posgrado)</p>
PC 7.3 Trabajo de Fin de Grado/Máster	<p>Acta de Coordinación TFG/TFM</p> <p>Guías de aprendizaje TFG/TFM</p> <p>Registro de estudiantes/tema/tutor/tribunal</p> <p>Rúbricas de evaluación y seguimiento</p> <p>Acta de tribunal de defensa TFG/TFM</p>	<p>Satisfacción Global con el TFG/Proyecto por parte de los estudiantes</p> <p>Satisfacción Global con el TFM por parte de los estudiantes</p> <p>Satisfacción con el tutor de TFG por parte de los estudiantes (seguimiento, revisiones y evaluaciones, etc.)</p> <p>Satisfacción con el tutor de TFM por parte de los estudiantes (seguimiento, revisiones y evaluaciones, etc.)</p> <p>Satisfacción con la coordinación del TFG (fechas, plazos de entrega, asignación, etc.) por parte de los estudiantes</p> <p>Satisfacción con la coordinación del TFM (fechas, plazos de entrega, asignación, etc.) por parte de los estudiantes</p>
PC 7.4 Orientación Profesional	<p>Registro de estudiantes que reciben orientación profesional</p> <p>Registro de ofertas y candidatos</p> <p>Registro de asesorías individualizadas</p>	<p>Satisfacción con la formación realizada de empleabilidad y emprendimiento</p> <p>Número de asesorías de orientación profesional realizadas</p> <p>Número de eventos, foros y talleres realizados</p>
PC 7.5 Actividades de Vida Universitaria	<p>Listado de estudiantes de incorporación tardía</p> <p>Listado de estudiantes de bajo rendimiento contactados</p> <p>Listado de Oferta de Actividades de Vida Universitaria</p> <p>Listado de estudiantes que realizan actividades universitarias</p>	<p>Número de actividades universitarias ofertadas</p> <p>Número de participantes a eventos de vida universitaria</p> <p>Número de estudiantes que participan en clubes y asociaciones</p> <p>Ratio de estudiantes de bajo rendimiento contactados</p>

	Base de datos de voluntarios e interesados	Ratio de estudiantes de incorporación tardía contactados Número de clubes y asociaciones Número de voluntarios
PC 8.1 Reclutamiento y Selección	Fichero de Vacantes Solicitud de puesto vacante Registro Candidatos  Registros específicos Facultad de Ciencias de la Salud: Convenio Hospitales Tabla Registro Candidatos Hospitales	Ratio de vacantes cerradas Ratio de vacantes abiertas  Promedio de días para cerrar vacante  Ratios vacantes cubiertas internamente Número de nuevos contratos docentes categoría doctor Número de nuevos doctores en claustro
PC 8.2 Colaboración Personal Externo	Cronograma del título Documentación Contractual Asignación Docente	Ratio de Altas mercantiles
PC 8.3 Formación de Empleados	Presupuesto Formación Plan de Formación Bases de Datos de Formación	Número de Acciones formativas ofertadas Ratio de empleados formados Satisfacción del empleado con la oferta formativa
PC 8.4 Gestión del Talento y la Movilidad Interna	Documentación identificación del talento Convocatoria anual de plazas de Plan Carrera Docente	Ratio de posiciones de Dirección con sucesor identificado en el corto plazo  Ratio de plazas docentes que son ocupadas internamente Ratio de plazas no docentes que son ocupadas internamente Rotación voluntaria primer año en el puesto
PC 8.5 Gestión del Desempeño del Personal	Valoración del desempeño de los empleados	Ratio de evaluación de empleados cumplimentadas Distribución de las valoraciones del desempeño de los empleados

<p>PC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos</p>	<p>Informe del defensor del estudiante          Informes de atención al estudiante          Registro solicitudes del portal de estudiantes</p>	<p>Número de Sugerencias / Quejas / Reclamaciones / Agradecimientos Recibidos          Número de solicitudes al Defensor Universitario recibidas</p>
<p>PC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios</p>	<p>Solicitud de compra          Solicitud de adquisición/suscripción bibliográfica          Plan de mantenimiento preventivo          Ficha de mantenimiento          Lista de planificación de obras          Parte de incidencia informática          Lista de proveedores homologados          Planificación de los servicios          Informe de seguimiento en servicios</p>	<p>Número de sesiones de acceso a recursos digitales          Número de visitas realizadas a la página web de la Biblioteca CRAI          Número de visitas a las instalaciones de la Biblioteca CRAI          Número de sesiones de formación realizados por la Biblioteca CRAI          Número de asistentes a la formación en competencias de la Biblioteca CRAI          Satisfacción del profesorado con las instalaciones de las aulas empleadas que utilizaste en tu docencia (Grado)          Satisfacción del profesorado con las instalaciones de las aulas empleadas que utilizaste en tu docencia (Postgrado)          Satisfacción del profesorado con las instalaciones de los laboratorios, talleres y espacios experimentales que utilizaste en tu docencia (Grado)          Satisfacción del profesorado con las instalaciones de los laboratorios, talleres y espacios experimentales que utilizaste en tu docencia (Postgrado)          Satisfacción de los estudiantes con el soporte 24x7 prestado durante la impartición de la titulación (Grado)          Satisfacción de los estudiantes con el soporte 24x7 prestado durante la impartición de la titulación (Postgrado)          Satisfacción del profesorado con el soporte IT (Grado)          Satisfacción del profesorado con el soporte IT (Postgrado)          Número de incidencias informáticas gestionadas          Número de solicitudes de compra</p>

<p>PC 10.2 Orientación Educativa, Diversidad e Inclusión</p>	<p>Documentos de vinculación, desvinculación y seguimiento de estudiantes ACNEAE</p>	<p>Número de estudiantes atendidos          Número de ajustes curriculares realizados.          Número jornadas de sensibilización          Número de docentes asesorados</p>
<p>PC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés</p>	<p>Informes de resultados de satisfacción de cada grupo de interés          Ficha de encuestas de satisfacción          Infografías de Resultados de satisfacción</p>	<p>Tasa de Respuesta Encuesta de Satisfacción con la Titulación (Grado)          Tasa de Respuesta Encuesta de Satisfacción con la Titulación (Postgrado)          Tasa de Respuesta Satisfacción con la Titulación (Doctorado)          Tasa de Respuesta Satisfacción con el Profesorado (Grado)          Tasa de Respuesta Satisfacción con el Profesorado (Postgrado)          Tasa de respuesta en la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente (Grado)          Tasa de Respuesta de la Encuestas de Evaluación de la Actividad Docente (Postgrado)          Tasa de Respuesta de la Encuesta de Satisfacción de los Directores de Tesis con su Actividad Docente          Tasa de respuesta del Estudio de empleabilidad a los estudiantes egresados (Grado)          Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción de los egresados (Postgrado)          Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción de los egresados (Doctorado)          Satisfacción global con la Universidad del Personal de Administración y Servicios            Conocimiento de la Política de Calidad por parte del Personal Docente (Grado)          Conocimiento de la Política de Calidad por parte del Personal Docente (Postgrado)          Conocimiento del Sistema de Calidad y sus procesos por parte del personal docente (Grado)          Conocimiento del Sistema de Calidad y sus procesos por parte del personal docente (Postgrado)          Conocimiento de los resultados de satisfacción con tu docencia por parte del personal docente (Grado)          Conocimiento de los resultados de satisfacción con tu docencia por parte del personal docente (Postgrado)          Conocimiento de los resultados de las encuestas de la/s titulación/es en la/s que impartes docencia por parte del personal docente (Grado)</p>

		Conocimiento de los resultados de las encuestas de la/s titulación/es en la/s que impartes docencia por parte del personal docente (Postgrado)
PC 11.2 Rendimiento Académico	Ficha de Indicadores del Título/Centro	Tasa de Rendimiento Tasa de Éxito Tasa de Evaluación Tasa de Abandono Tasa de Graduación Tasa de Eficiencia
PC 12.1 Revisión del Sistema y Control Documental	Audiencia Abierta Ficha de indicadores del SAIC Listado PC Registros Indicadores Documento control de cambios	Ratio de procedimientos modificados Ratio de indicadores modificados
PC 12.2 Análisis y Mejora	Actas del Comité de Aseguramiento de Calidad Actas de Comisión de Calidad de Centro Actas de Comisión Calidad de Título-Comité Evaluación de Aprendizajes (CCT-CEAT) Plan de mejora Título Plan de mejora Centro	Ratio de acciones finalizadas del plan de mejora de Centro Ratio de acciones en proceso del plan de mejora de Centro Ratio de acciones no realizadas del plan de mejora de Centro
PC 12.3 Seguimiento y Evaluación de las Enseñanzas Universitarias	Registro actualizado titulaciones Informes provisionales y finales de Seguimiento. AVAP Informes provisionales y finales de Renovación de acreditación. AVAP	Ratio de éxito de títulos renovación de la acreditación Ratio de éxito títulos seguimiento ordinario tras verificación Ratio de éxito títulos seguimiento ordinario tras renovación de acreditación

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD</b>	EDICIÓN 06
---	---	------------

	Memoria Seguimiento Anual del Título (Compliance)	Ratio de éxito títulos seguimiento especial tras verificación Ratio de éxito de títulos seguimiento especial tras modificación Ratio de éxito de títulos seguimiento especial tras renovación de acreditación
--	---	---