



UNIVERSIDAD  
POLITECNICA  
DE VALENCIA

calidad **UPV**

# MANUAL DE CALIDAD

**SISTEMA DE GESTIÓN INTERNA DE CALIDAD DE TÍTULOS  
OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA**

**Títulos de grado, máster y doctorado**

Elaborado por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad.

Aprobado por el Vicerrectorado de Calidad y Evaluación de la Actividad Académica





## ÍNDICE del Manual de Gestión de Calidad del SGCTi

- I. INTRODUCCIÓN (pag.3)
- II. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE TÍTULOS OFICIALES DE LA UPV (SGCTi). (pag.5)
  - II.1. Alcance del SGCTi. (pag.5)
    - II.1.1. Órgano responsable del SGCTi. (pag.5)
  - II.2. Política de Calidad de Títulos Oficiales de la UPV. (pag.7)
    - II.2.1. Definición, aprobación, revisión y actualización de la política de calidad de Títulos Oficiales de la UPV. (pag.7)
    - II.2.2. Definición, aprobación, revisión y actualización de los objetivos de calidad de Títulos Oficiales de la UPV. (pag.8)
    - II.2.3. Despliegue de la política de calidad de Títulos Oficiales de la UPV. Mapa de procesos (pag.8)
  - II.3. Estructura de la UPV para el desarrollo del SGCTi. Responsabilidades en el SGCTi. (pag.10)
    - II.3.1. La Comisión de Calidad UPV: organismo responsable del SGCTi. (pag.12)
    - II.3.2. La Comisión Académica de la UPV. (pag.13)
    - II.3.3. La Comisión de Doctorado de la UPV. (pág.14)
    - II.3.4. La Comisión Académica del Título. (pag.15)
    - II.3.5. Consejo de Gobierno de la UPV. (pag.15)
    - II.3.6. Consejo Social de la UPV. (pag.16)
  - II.4. Enfoque al usuario del SGCTi. (pag.17)
  - II.5. Participación de los grupos de interés del SGCTi. (pag.17)
  - II.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés. (pag.19)
  - II.7. Entorno institucional UPV del SGCTi. (pag.20)
    - II.7.1. Plan estratégico UPV. (pag.20)
    - II.7.2. Plan PEGASUS. (pag.24)
      - II.7.2.1. Cartas de servicio de las unidades de gestión administrativas. (pag.27)
    - II.7.3. Plan Calidad UPV y la certificación de calidad de las unidades de gestión UPV. (pag.28)
  - II.8. Sistema documental del SGCTi. (pag.29)
- III. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE TÍTULOS OFICIALES DE LA UPV (SGCTi). (pag.31)
  - III.1. Planificación de Títulos Oficiales de la UPV. (pag.32)
    - III.1.1. Definición, aprobación y revisión de los programas formativos. (pag.32)
      - III.1.1.1. Definición de perfiles de ingreso, egreso y criterios de admisión y matriculación de estudiantes. (pag.34)
    - III.1.2. Definición de metas para los indicadores de los objetivos de calidad del Título. (pag.34)
  - III.2. Desarrollo de Títulos Oficiales de la UPV. (pag.35)
    - III.2.1. Mecanismos de difusión de la información sobre el Título. (pag.36)
    - III.2.2. Adaptación de estudiantes a los nuevos planes de estudio. (pag.36)
    - III.2.3. Proceso de Admisión y matriculación. Actividades de acogida y apoyo al estudiante de nuevo ingreso. (pag.37)
    - III.2.4. Gestión de las prácticas externas. (pag.40)



- III.2.5. Gestión de la movilidad. (pag.40)
- III.2.6. Apoyo y orientación a estudiantes matriculados, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes. Valoración del progreso y de los resultados del aprendizaje. Evaluación curricular. (pag.42)
  - III.2.6.1 Guías docentes UPV. (pag.42)
  - III.2.6.2 Evaluación del progreso y de los resultados de aprendizaje de los estudiantes.(pag.43)
  - III.2.6.3 Evaluación curricular del alumnado. (pag.44)
  - III.2.6.4. Normativa de regulación de las condiciones de progreso y permanencia (pag.44)
- III.2.7. Orientación profesional. (pag.44)
- III.2.8. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias. (pag.45)
- III.2.9. Gestión de expedientes y tramitación de títulos. Transferencia y reconocimiento de créditos. (pag.46)
- III.2.10. Gestión del personal docente académico y de apoyo a la docencia y del personal de administración y servicios. (pag.47)
  - III.2.10.1. Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia. (pag.48)
  - III.2.10.2. Evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicio. (pag.50)
  - III.2.10.3. Formación del profesorado y del Personal de administración y servicios.(pag.51)
- III.2.11. Gestión de recursos. (pag.53)
  - III.2.11.1 Plan de equipamiento docente. (pag.54)
- III.2.12. Gestión de las normativas que afectan a los estudiantes. (pag.55)
- III.3. Evaluación y medición de Títulos Oficiales de la UPV. (pag.55)
  - III.3.1. Auditorías Internas del SGCTi. Evaluación y medición de procesos. (pag.55)
  - III.3.2. Proceso de evaluación de la calidad de la enseñanza. (pag.57)
  - III.3.3. Informe de resultado del Título. (pag.64)
- III.4. Revisión y mejora de Títulos Oficiales de la UPV. (pag.65)
  - III.4.1. Revisión del Título por la Comisión Académica Título: informe de gestión del Título. (pag.65)
  - III.4.2. Plan de mejora del Título. (pag. 66)
  - III.4.3. Revisión del SGCTi por la Dirección de la UPV. (pag.67)
  - III.4.4. Mejora de procesos UPV. (pag.67)
  - III.4.5. Criterios de eventual suspensión del Título. (pag.68)
  - III.4.6. Publicación de información sobre los títulos oficiales de la UPV. (pag.69)
    - III.4.6.1 Informe de resultados UPV. (pag.69)
    - III.4.6.2 Información sobre las Títulos. (pag.70)
    - III.4.6.3 Sistema de información de la UPV: Mediterránea. (pag.72)



## I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Politécnica de Valencia es una institución pública, dinámica e innovadora, dedicada a la investigación y a la docencia que, al mismo tiempo que mantiene fuertes vínculos con el entorno social en el que desarrolla sus actividades, opta por una decidida presencia en el extranjero.

Nuestra vocación de servicio responde a un objetivo y compromiso con la sociedad. Proporcionamos a nuestros alumnos los conocimientos adecuados para lograr su inserción como titulados en el campo profesional que elijan, y les ofrecemos un modelo de educación integral que les aporta conocimientos tecnológicos, así como formación humanística y cultural.

Formamos personas y formamos profesionales porque creemos que es nuestro deber que nuestros alumnos adquieran no sólo conocimientos, sino también una experiencia que les haga personas responsables y libres, con sensibilidad hacia los problemas sociales, con capacidad para adquirir compromisos y con perspectiva de futuro.

La UPV cuenta con personal docente, investigador, administrativo y de servicios que trabaja para ofrecer a nuestros alumnos el nivel de calidad educativa que necesitan.

Nuestra Universidad oferta carreras universitarias modernas, flexibles y adaptadas a las demandas de nuestra sociedad.

En la UPV llevamos a cabo un control de la calidad de la docencia y de la actividad investigadora. De igual forma, estimulamos y apoyamos a nuestros profesores en sus proyectos, fomentamos sus contactos, las relaciones con el exterior y con otras universidades-, y promovemos su labor en el marco de los departamentos, institutos y centros de investigación.

La misión de la Universidad Politécnica de Valencia es:

1. La formación integral de los estudiantes a través de la creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica del arte y de la cultura, desde el respeto a los principios éticos, con una decidida orientación a la consecución de un empleo acorde con su nivel de estudios.
2. La contribución al desarrollo cultural, social y económico de la sociedad valenciana y española mediante el apoyo científico, técnico y artístico.
3. El desarrollo de un modelo de institución caracterizada por los valores de excelencia, internacionalización, solidaridad y eficacia; una institución abierta que incentiva la participación de instituciones, empresas y profesionales en todos los aspectos de la vida universitaria.



Queremos ser:

1. Una universidad capaz de atraer y formar buenos estudiantes y convertirse en su opción preferible estando a la cabeza de la calidad docente y siendo exigente con la aplicación de los estándares del Espacio Europeo de Educación Superior.
2. Un centro de excelencia reconocido internacionalmente que propicie el intercambio y la movilidad de alumnos, profesores e investigadores.
3. Una universidad con investigación consolidada de calidad con una política definida de excelencia.
4. Una universidad innovadora y emprendedora, de relevancia internacional.
5. Una universidad de fuerte implicación social y que sirva de puente entre la Comunidad Valenciana y cualquier otra región del mundo.
6. Una universidad con una programación de postgrado y formación continua que esté vinculada a las necesidades y demandas de la sociedad y que sea generadora de nuevas oportunidades profesionales y personales.
7. Una universidad con un capital humano altamente cualificado, fuertemente motivado e ilusionado con el desempeño de su trabajo.
8. Una universidad que gestiona sus recursos y servicios con eficacia y eficiencia.

Hay una parte del futuro de la que somos herederos y a la que tenemos derecho. Esa es la meta que nos anima a ofrecer lo mejor a nuestros alumnos y a nuestro personal docente, investigador, administrativo y de servicios, y a servir a la sociedad en la que desarrollamos nuestra labor.

Apostamos por ese objetivo y trabajamos diariamente en ello, con pautas de calidad y mejora. Por eso, queremos seguir siendo una institución única y exclusiva. Por eso, seguimos pensando en el futuro.



## II. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE TÍTULOS OFICIALES DE LA UPV (SGCTi).

El Sistema de Gestión de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV (fig.1; pag.6) es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas necesarias para garantizar la calidad de las enseñanzas oficiales de la UPV, asegurar el control, la revisión y mejora continua de las mismas. El Sistema de Gestión de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV establece el marco de actuación necesario para dar la confianza adecuada a nuestros grupos de interés dado que los Títulos van a satisfacer los requisitos de calidad definidos en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre 2007 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas oficiales, así como los criterios y directrices establecidas para la evaluación de la enseñanza universitaria por la European Network for Quality Assurance (ENCUA) y los códigos de buenas prácticas para Agencias de Evaluación Universitaria desarrollado por la International Network for Quality Assurance Agencies In Higher Education (INQAAHE).

### II. 1. Alcance del SGCTi.

El Sistema de Garantía de Calidad de Títulos Oficiales de la UPV es de aplicación a todos los Títulos Oficiales de grado, máster y doctorado que se imparten en la UPV e incluye:

- El diseño de la oferta formativa.
- El desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a estudiantes.
- El personal académico y de apoyo a la docencia necesario.
- Los recursos materiales y servicios necesarios.
- Los resultados de la formación y de la investigación en el caso del Doctorado.
- La información pública.
- La mejora continua de los Títulos.

#### II.1.1. Órgano responsable del SGCTi.

Como órgano responsable de fomentar y controlar todas las actividades de la Universidad Politécnica de Valencia que afectan a la calidad y excelencia de sus servicios se crea la Comisión de Calidad (CC) de la UPV. La CC tiene asignada, por el Consejo de Gobierno de la UPV, la responsabilidad de gestionar el Sistema de Gestión de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV.

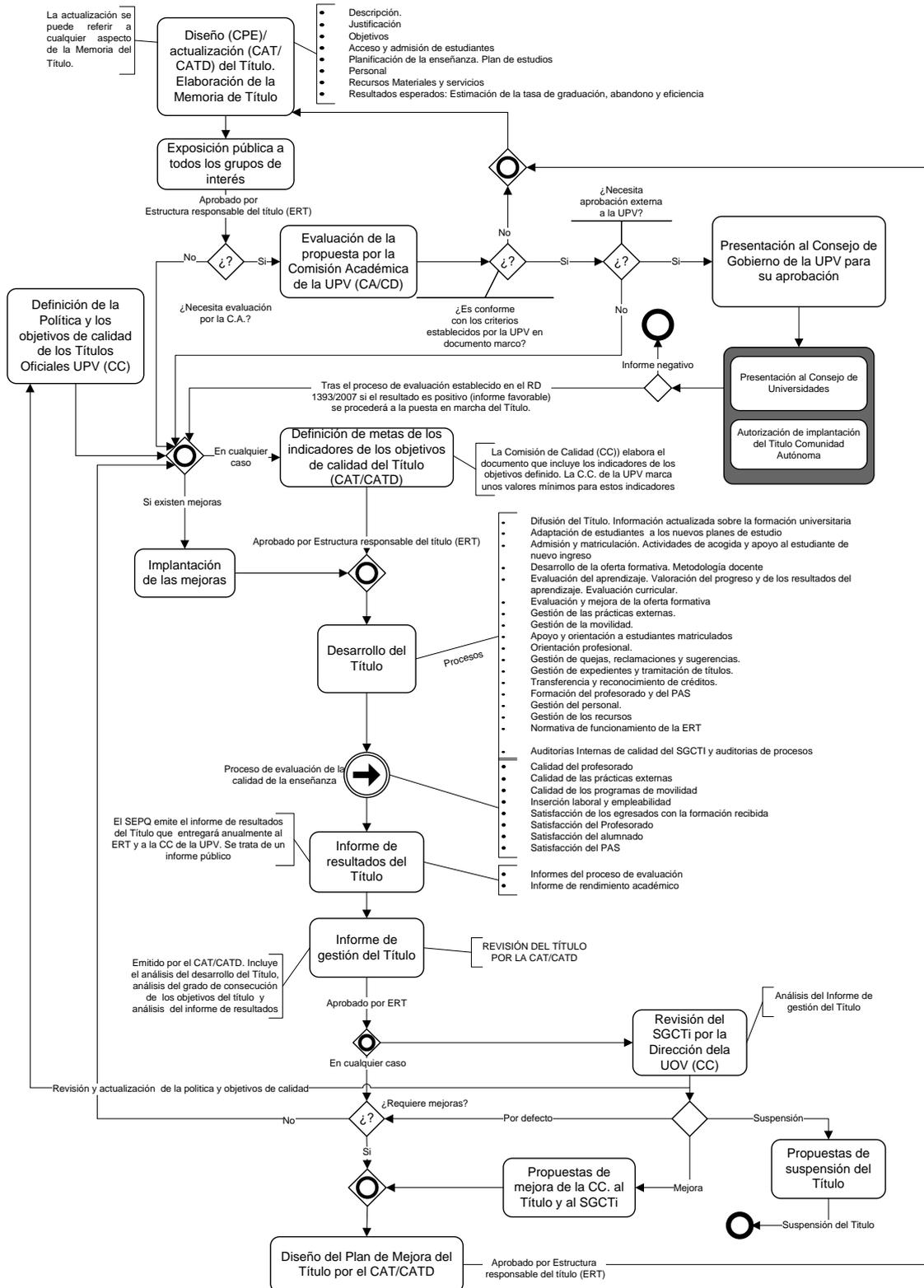


Fig.1 Sistema de Gestión de Calidad de Títulos Oficiales UPV



## II.2. Política y objetivos de Calidad de Títulos Oficiales de la UPV.

La Universidad Politécnica de Valencia (UPV) es consciente de la importancia de la calidad en todos los aspectos relacionados con la docencia, la investigación y la gestión. En este sentido la UPV considera la calidad de la docencia como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas, tal y como se detalla en su Plan Estratégico 2007-2014 (véase II.7.1).

La UPV dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés: estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, empleadores, administración pública y sociedad en general. La UPV se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición para alcanzar la excelencia docente.

### II.2.1. Definición, aprobación, revisión y actualización de la política de calidad de Títulos Oficiales de la UPV.

La Comisión de Calidad (CC) de la UPV es el órgano responsable de definir la Política de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV. La aprobación de la misma es responsabilidad del Rector de la UPV. Como miembros de la CC, los principales grupos de interés del SGCTi (alumnado, personal de administración y servicios, personal docente y miembros de la sociedad) participan en la definición de la misma.

La CC ha definido su Política de Calidad para los Títulos Oficiales en el documento *“Política y objetivos de calidad de los Títulos Oficiales UPV”* así como la metodología para la gestión de la Política de Calidad.

La Política de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV es pública para todos los grupos de interés en la página web del Vicerrectorado de Estudios y Convergencia Europea (<http://www.upv.es/vece>), en el vicerrectorado de Calidad y Evaluación de la Actividad Académica (<http://www.upv.es/vceaa>) y en la página web de todos los títulos oficiales de la UPV.

La Política de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV se encuentra publicada en las web institucionales de la UPV permanentemente actualizada. La Comisión de Calidad de la UPV, durante la realización de la revisión anual del SGCTi por la dirección de la UPV (véase III.4.3) revisa anualmente la vigencia de la misma y realiza los cambios pertinentes. Estas actualizaciones son comunicadas a todos los grupos de interés (véase II.6 rendición de cuentas y III.4.6).



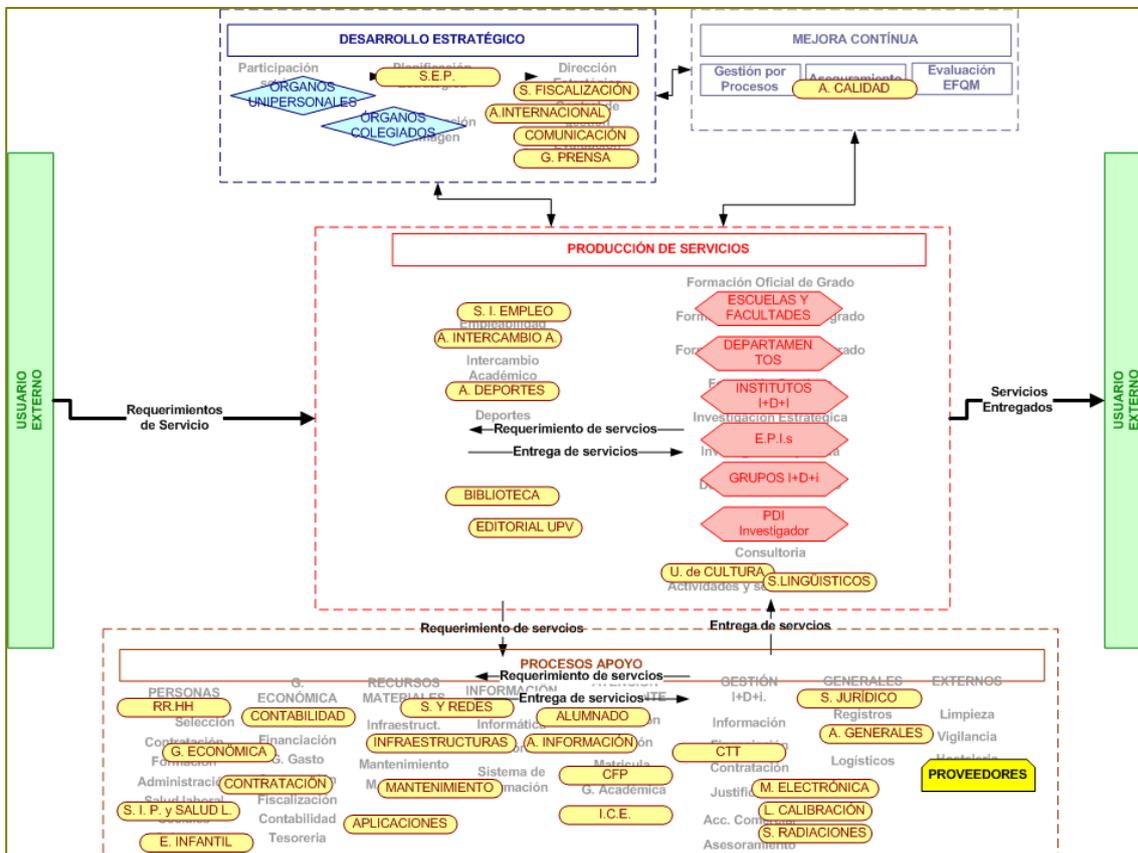
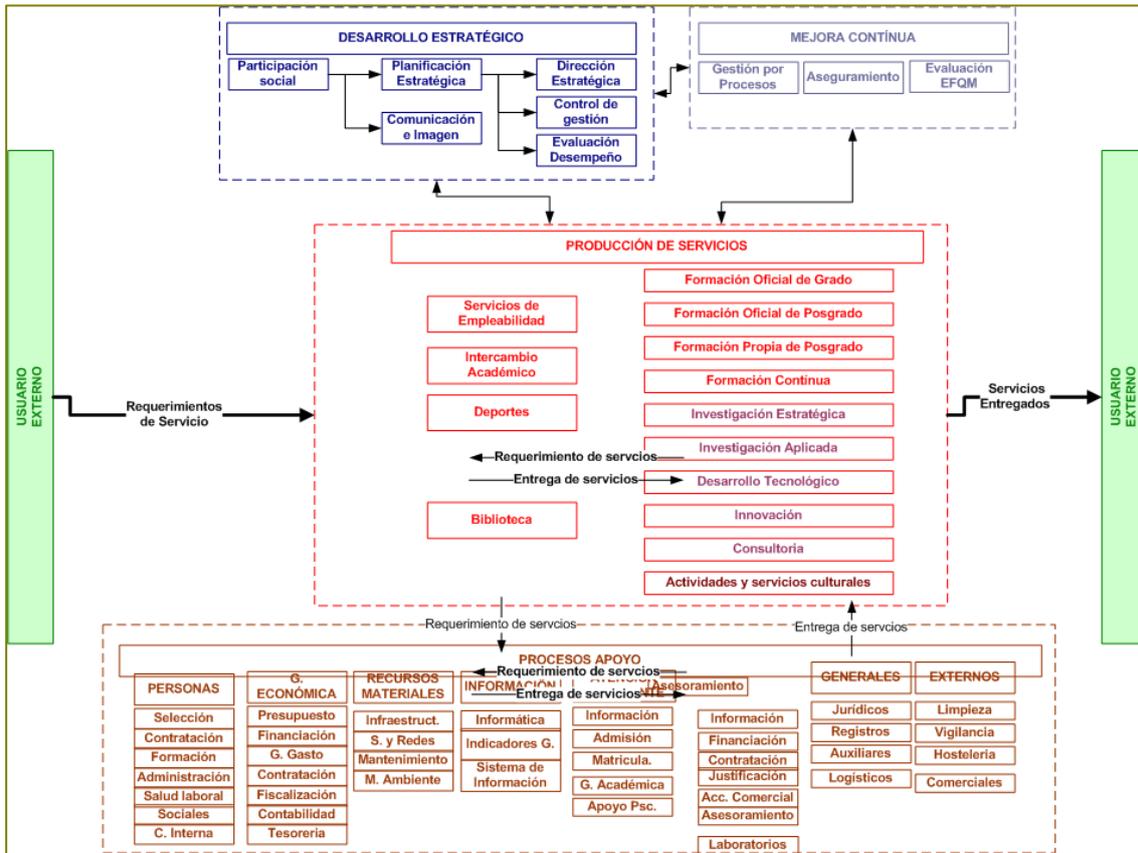
### **II.2.2. Definición, aprobación, revisión y actualización de los objetivos de calidad de Títulos Oficiales de la UPV.**

La Comisión de Calidad (CC) de la UPV es el órgano responsable de definir anualmente los objetivos de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV. Como miembros de la CC, los principales grupos de interés del SGCTi (alumnado, personal de administración y servicios, personal docente y miembros de la sociedad) participan en la definición de estos objetivos.

La CC ha definido sus Objetivos de Calidad para los Títulos Oficiales en el documento “Política y objetivos de calidad de los Títulos Oficiales UPV”, así como la metodología para la definición, aprobación, revisión y actualización de los mismos.

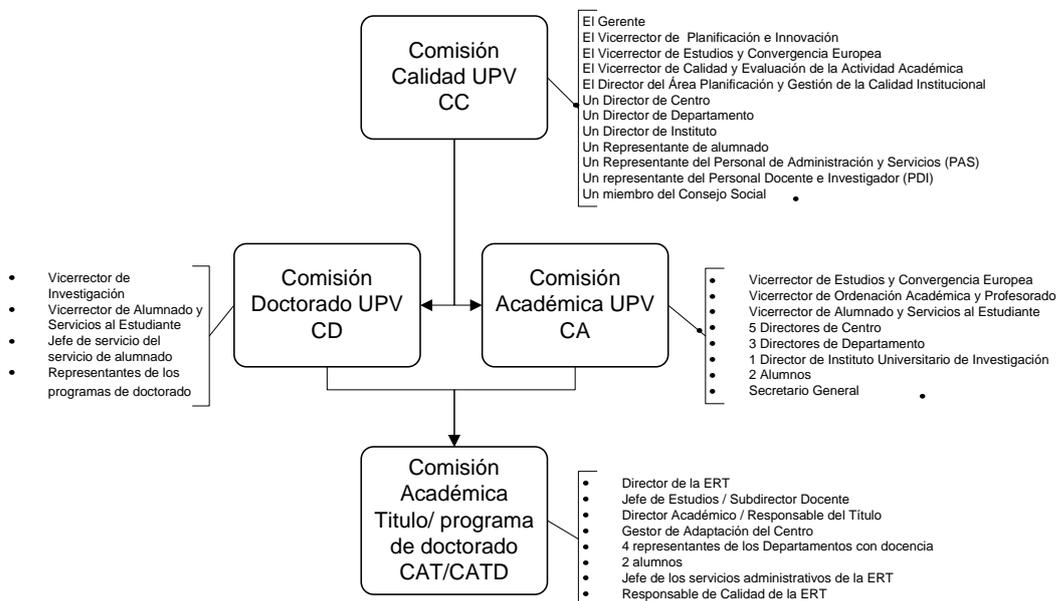
### **II.2.3. Despliegue de la política y objetivos de calidad de Títulos Oficiales de la UPV. Mapa de procesos.**

La Política de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV se despliega a través del mapa de proceso UPV que se muestra a continuación:





### II.3. Estructura de la UPV para el desarrollo del SGCTi. Responsabilidades en el SGCTi.



Los principales órganos y unidades de gestión involucrados en el SGCTi son los siguientes:

1. Consejo de Gobierno UPV.
2. Comisión de Calidad UPV (CC).
3. Comisión Académica UPV (CA)/Comisión de Doctorado (CD).
4. Comisión del Plan de Estudios (CPE).
5. Estructura Responsable del Título (ERT).
6. Comisión Académica del Título (CAT)/Comisión Académica del Programa de Doctorado (CAPD).
7. Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ).
8. Servicio Integrado de Empleo (SIE).
9. Instituto de Ciencias de la Educación (ICE).
10. Área de Información (AI).
11. Oficina de Programas Internacionales (OPI).
12. Servicio de alumnado (SA).
13. Centros docentes (CD).
14. Departamentos docentes (DD).

En la siguiente tabla se detallan la asignación de responsabilidad en el SGCTi a los distintos órganos competentes y unidades de gestión de la UPV.



<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL Sistema de Gestión de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV (grado, máster y programa de doctorado)</b>	Comisión de Calidad CC	SEPO	Comisión de plan de estudio del título (CPE)	Comisión académica de título CAT/CATD	Consejo de gobierno de la UPV	Estructura responsable del título ERT	Comisión académica de la UPV CA	Comisión de doctorado de la UPV CD	Rector de la UPV
Responsable del Sistema de Gestión de Calidad de Títulos Oficiales.									
Definición, aprobación y revisión de la Política de Calidad									
Definición, seguimiento y aprobación de objetivos de calidad. Definición de indicadores.									
Revisión Anual del SGCTI									
Aprobación de la política de calidad de los Títulos Oficiales de la UPV.									
Diseño, revisión y actualización del sistema documental del SGCTI.									
Diseño de un Título Oficial de la UPV.									
Actualización de un Título Oficial (grado, máster y programa de doctorado) de la UPV									
Aprobación del Diseño/actualización de un Título Oficial y de sus actualizaciones.									
Evaluación de las propuestas de Títulos Oficiales y de sus actualizaciones (grado, máster y programa de doctorado.)									
Aprobación de Títulos Oficiales de la UPV.									
Definición de metas para los indicadores de los objetivos de Calidad de un Título (grado, máster y programa de doctorado)									
Aprobación de los metas para los indicadores de los objetivos de Calidad de un Título									
Desarrollo y seguimiento del Título (grado, máster y programa de doctorado.)									
Realización de Auditorías Internas de Calidad del SGCTI.									
Proceso de evaluación de la calidad de la enseñanza de los Títulos Oficiales.									
Diseño del Plan de Mejora de un Título Oficial (grado, máster y programa de doctorado.)									
Aprobación del Plan de Mejora de un Título Oficial (grado, máster y programa de doctorado.).									
Seguimiento y Evaluación de los Planes de Mejora de Títulos Oficiales (grado, máster y programa de doctorado.).									
Elaboración del informe de resultados de Títulos Oficiales.									
Elaboración del informe de gestión de un Título Oficial.									
Aprobación del informe de gestión de un Título Oficial.									
Evaluación del informe de gestión de un Título Oficial.									
Evaluación de la propuesta de suspensión de Títulos Oficiales UPV									
Suspensión de un título oficial.									



### **II.3.1. La Comisión de Calidad UPV: organismo responsable del SGCTi.**

La UPV, a través del Consejo de Gobierno, aprueba el 24 de julio de 2008 la constitución y el ámbito de actuación de la Comisión de Calidad (CC). Este acuerdo se publica en el Butlletí Oficial de la Universitat Politècnica de València Núm. 19 (09/2008).

La creación de la Comisión de Calidad de la UPV surge, entre otras cuestiones en materia de calidad y excelencia de la UPV, con la publicación del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, de conformidad con lo previsto en el artículo 37 de la Ley Orgánica 4/2007 de Universidades, que recoge las directrices, las condiciones y el procedimiento de verificación y acreditación, que deberán superar los planes de estudios previamente a su inclusión en el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

#### ***Estructura y Órgano competente en materia de calidad en la UPV***

##### *Artículo 1*

Como órgano responsable de fomentar y controlar todas las actividades de la Universidad Politécnica de Valencia que afectan a la calidad y excelencia de sus servicios se establece la Comisión de Calidad de la UPV.

##### *Artículo 2*

La Comisión de Calidad de la UPV estará formada por los siguientes miembros:

- El Vicerrector de Planificación e Innovación.
- El Vicerrector de Estudios y Convergencia Europea.
- EL Vicerrector de Calidad y Evaluación de la Actividad Académica.
- El Gerente.
- El Director del Área de Planificación y Gestión de la Calidad Institucional.
- Un Director de Centro.
- Un Director de Departamento.
- Un Director de Instituto.
- Un Representante de alumnado.
- Un Representante del Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Un representante del Personal Docente e Investigador (PDI)
- Un miembro del Consejo Social (elegido por el Presidente del Consejo Social).



### Artículo 3

Las funciones que corresponden a la Comisión de Calidad de la UPV son:

1. Asumir la responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad de la UPV.
2. Asumir la responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV. Evaluar las propuestas de suspensión de Títulos Oficiales UPV.
3. Asumir la responsabilidad del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal.
4. Aprobar los métodos e instrumentos de evaluación de la calidad y excelencia de las unidades académicas y de gestión de la universidad.
5. Validar las acciones a emprender en el marco del Plan Estratégico 2007-2014 en el ámbito de la calidad.
6. Definir las políticas y objetivos anuales en materia de calidad y excelencia.
7. Diseñar el plan de auditorías de calidad tanto de los Títulos Oficiales de la UPV como de las unidades académicas de gestión.
8. Aprobar la memoria anual en materia de calidad y excelencia.
9. Presupuestar los recursos necesarios para llevar a cabo las iniciativas en materia de calidad.
10. Evaluar el Informe de Gestión de los Títulos Oficiales de la UPV.
11. Proponer modificaciones del reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad de la UPV, así como de su estructura y funcionamiento.

### Artículo 4

La Comisión de Calidad se convocará por su Presidente, al menos una vez semestralmente, o a petición de, al menos, un tercio de sus miembros. Para quedar constituida se precisará, al menos, la presencia de la mitad de sus miembros.

#### **I.3.2. La Comisión Académica de la UPV.**

La Comisión Académica UPV tiene la siguiente composición:

- Presidente: Vicerrector de Estudios y Convergencia Europea
- Vocales: Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado.  
Vicerrector de Alumnado y Servicios al Estudiante.  
5 Directores de Centro.  
3 Directores de Departamento.  
1 Director de Instituto Universitario de Investigación.  
2 Alumnos.
- Secretario: Secretario General.

El ámbito de actuación definido para la misma es el siguiente:



- Estudios universitarios de grado y master.
- Convergencia Europea.
- Centros.
- Equipamiento docente.
- Asuntos referentes al alumnado.
- Cualquier otra competencia académica no asignada a ninguna otra Comisión.

Sus funciones en el marco del SGCTi son las siguientes:

- Evaluación de las propuestas de Títulos Oficiales y de sus actualizaciones.
- Las actividades referidas a la suspensión de un título oficial.

### **I.3.3. La Comisión de Doctorado de la UPV.**

Conforme al acuerdo del Consejo de Gobierno de 25 de diciembre de 2008, la Comisión de Doctorado está presidida por la Vicerrectora de investigación, y forman parte de la misma como vocales diez profesores pertenecientes a distintas áreas de conocimiento de la universidad. El secretario de la misma es el Jefe de Servicio de Alumnado que actúa con voz y sin voto.

Conforme a lo señalado en la normativa de posgrado aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de julio de 2006 y modificada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 19 de junio de 2008, a la Comisión de Doctorado le corresponden las competencias que sobre los estudios de Doctorado se contemplan en el Real Decreto 1393/2007 por que establece la ordenación de las enseñanzas universitarias, y específicamente aquellas que corresponden al desarrollo y defensa de la tesis doctoral que en el mismo se contemplan, y que se concretan entre otros en los siguientes aspectos:

- Fijar el sistema de elección y registro del tema de la tesis doctoral y determinar la lengua en que se ha redactar y defender la misma.
- Establecer los procedimientos que garanticen la calidad de las tesis tanto en su elaboración como en el proceso de evaluación, que suponen la valoración de las propuestas de evaluadores externos así como la designación de los mismos.
- Establecer el procedimiento que garantice la publicidad de la tesis de forma previa al acto de defensa.
- Establecer la composición de los tribunales de evaluación de las tesis doctorales, y efectuar la designación de los mismo
- Informar las propuestas de nuevos programas de doctorado.
- Resolver las propuestas de traslados de estudios de doctorado.



#### **II.3.4. La Comisión Académica del Título**

La Comisión Académica de los Títulos Oficiales de la UPV, tal y como se describe en la Normativa de Régimen Académico y Evaluación del Alumnado de la UPV, aprobada por el Consejo de Gobierno de fecha 28 de enero de 2010, tiene asignadas, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Gestión académica del Título.
- Definición de los objetivos anuales de calidad del Título.
- Elaboración del informe de gestión del Título.
- Diseño del Plan de Mejora del Título. Puesta en marcha, seguimiento y evaluación del mismo.

La composición de la Comisión Académica del Título es la siguiente:

- Director o Decano de la ERT, que actuará de presidente.
- Subdirector o Vicedecano Jefe de Estudios (o Subdirector o Vicedecano equivalente), que actuará de Secretario.
- Director Académico del Título.
- Cuatro profesores que impartan docencia en el título, de diferentes departamentos con docencia en el mismo y que dispongan de, al menos, dos tramos docentes valorados positivamente. Cuando el número de departamentos implicados en la docencia del título sea superior a 4 o cuando la CA lo sea de varios títulos, el número de profesores podrá ser de 5.
- Dos alumnos.
- Jefe de los servicios administrativos.

#### **II.3.5. Consejo de Gobierno de la UPV.**

Es el órgano de gobierno de la Universidad y se reúne al menos una vez cada tres meses. Entre otras funciones, establece las líneas estratégicas y programáticas de la Universidad -así como las directrices y procedimientos para su aplicación- en los ámbitos de organización de las enseñanzas, investigación, recursos humanos y económicos y elaboración de los presupuestos. El funcionamiento del Consejo de Gobierno se rige por el Reglamento del Consejo de Gobierno aprobado el 02 de marzo de 2006. La composición del mismo es:

- Rector.
- Secretario General.
- Gerente.
- Miembros de la comunidad universitaria designados por el Rector.
- Representantes de Centros, Departamentos e Institutos Universitarios de Investigación.
- Representantes del Consejo Social.



### II.3.6. Consejo Social de la UPV.

El Consejo Social promueve la colaboración de la sociedad en la actividad universitaria, realizando funciones tales como: aprobar el presupuesto, elaborar la programación plurianual de la Universidad y en general supervisar las funciones de carácter económico y el rendimiento de sus servicios, contribuyendo así directamente al ejercicio de la autonomía económica y financiera de la Universidad.

Una tarea que el Consejo Social de la Universidad Politécnica de Valencia persigue es que se observe el papel que desempeña desde la perspectiva de la Universidad hacia la sociedad, a la que el Consejo Social debe de trasladar no solo los problemas más específicos o concretos de la UPV, como pueden ser sus necesidades de financiación, sino también la idea clave, a veces quizá no excesivamente comprendida, de concebir la Universidad como una inversión estratégica a largo plazo, cuyos resultados se verán muchos años más tarde de la realización de esas inversiones que, por otra parte, no pueden ser exclusivamente económicas.

Los órganos del Consejo Social son el Pleno, el Presidente, el Vicepresidente y las Comisiones.

- El Pleno del Consejo Social es el máximo órgano de deliberación y decisión del Consejo, correspondiéndole el desempeño de todas las atribuciones señaladas en la Ley 2/2003 de 28 de enero de la Generalitat, de Consejos Sociales de las Universidades Públicas Valencianas y en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Social de la Universidad Politécnica de Valencia. Está integrado por el Presidente y veinticuatro vocales, seis en representación del Consejo de Gobierno de la UPV y dieciocho en representación de los intereses sociales de la Comunidad Valenciana, designados entre personalidades de la vida cultural, profesional, económica, laboral y social, que formen parte de la propia comunidad universitaria, de la siguiente forma:
  - Tres designados por la persona que ostente la titularidad de la Consellería competente en materia de Universidades.
  - Uno designado por el Ayuntamiento en cuyo término municipal se encuentre ubicada la sede de la Universidad.
  - Uno designado por la Diputación Provincial de la provincia dónde radique la Universidad
  - Tres designados por las Organizaciones Sindicales más representativas en el ámbito de la Comunidad Valenciana.
  - Tres designados por las Organizaciones Empresariales más representativas en el ámbito de la Comunidad Valenciana.
  - Uno designado por el Consejo de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de la Comunidad Valenciana.



- Uno designado por los Colegios Profesionales de la Comunidad Valenciana a través de la organización intercolegial que congregue el mayor número de colegios profesionales de la provincia donde radique la Universidad.
- Dos designados por el Presidente del Consejo Social entre miembros pertenecientes a entidades legalmente constituidas que representen los intereses profesionales, económicos, financieros, culturales, educativos, artísticos, científicos, técnicos o de antiguos estudiantes.
- En representación del Consejo de Gobierno de la Universidad Politécnica de Valencia, son vocales natos del Consejo Social: El Rector y las personas que ostenten la titularidad de la Secretaría General y la Gerencia de la Universidad, además de tres vocales más: un representante del profesorado, un representante del alumnado y un representante del personal de administración y servicios, elegidos por el propio Consejo de Gobierno, de entre sus miembros.
- El Consejo Social trabaja en comisiones, que se reúnen ordinariamente, al menos, una vez al mes. Estas comisiones se constituyen para estudiar y debatir los temas que serán sometidos al Pleno del Consejo Social que se reúne ordinariamente, al menos, cada dos meses, así como para estudiar y aprobar los temas cuyas competencias tenga delegadas el Pleno del Consejo Social en ellas. El Consejo Social puede crear las comisiones que considere oportunas, con relación a sus funciones y los objetivos perseguidos; en la actualidad existen tres comisiones permanentes:
  - Comisión de Asuntos Económicos.
  - Comisión de Asuntos Académicos.
  - Comisión de Relaciones con la Sociedad.

El resto de las Comisiones son informativas creándose para temas específicos y concretos que exigen la participación del Consejo y se extinguen a la finalización del trabajo encomendado, mediante la presentación de sus conclusiones en forma de informe.

#### **II.4. Enfoque al usuario del SGCTi.**

Tal y como se declara en la Política de Calidad de los Títulos Oficiales y en el ámbito de actuación del Plan Estratégico de la UPV “EJE 5. Organización” y enmarcado en el objetivo v.5 (alcanzar niveles organizativos de calidad que proporcionen la plena satisfacción de las expectativas de nuestros usuarios), la UPV dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés. La UPV, al implantar su SGCTi, 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 los mismos, con especial atención a los estudiantes. El análisis de sus necesidades y expectativas son el punto de partida para el establecimiento del SGCTi. Para el diseño y



definición de todos los procesos involucrados en el SGCTi se han analizado y definido las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. En las fichas que definen cada uno de estos procesos se describen dichas necesidades y expectativas. En la tabla se detallan algunos de los aspectos fundamentales a considerar por el SGCTi sobre sus grupos de interés.

**GRUPOS DE INTERÉS UPV** →

↓

**Aspectos a considerar por el SGCTi**

	Estudiantes	Universidad (en sus diferentes niveles de gestores, profesorado y personal de apoyo y egresados)	Empleadores	Administración pública	Sociedad en general
Selección y admisión de estudiantes					
Perfil de formación					
Organización y desarrollo de la enseñanza					
Sistemas de apoyo al aprendizaje					
Oferta formativa					
Oferta y demanda educativa					
Calidad de la formación e inserción laboral de egresados					
Progreso y resultados académicos					
Costes					
Resultados de la formación e inserción laboral					
Profesorado y personal de apoyo					
Recursos					
Sistemas de información					

### II.5. Participación de los grupos de interés del SGCTi.

Los alumnos, personal docente e investigador, personal de administrador y servicios de la UPV están representados en los siguientes órganos de decisión:

- Comisión Académica del Título, Comisión Académica de la UPV y Comisión de Calidad de la UPV.
- Juntas de Centros, Consejos de Instituto Universitario de Investigación y Consejos de Departamento.
- Consejo de Gobierno de la UPV.

Empleadores, administraciones públicas y sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la UPV en el Consejo Social. El Servicio Integrado de Empleo (SIE) mantiene relaciones con los diferentes agentes sociales relacionados con el empleo de titulados de la UPV, así como los principales empresas y organismos empleadores de los mismos a través fundamentalmente del Foro de Empleo de la UPV y de la realización de encuestas y estudios de mercado que permiten identificar las necesidades y expectativas de los empleadores sobre los egresados de la UPV.



**GRUPOS DE INTERÉS UPV** →

	Estudiantes	Universidad (en sus diferentes niveles de gestores, profesorado y personal de apoyo)	Empleadores	Sociedad en general (Consejo Social UPV)
Definición, aprobación y revisión de la Política de Calidad	CC	CC		CC
Definición, seguimiento y aprobación de objetivos de calidad. Definición de indicadores.	CC	CC		CC
Revisión Anual del SGCTI	CC	CC		CC
Definición, seguimiento y aprobación de metas de indicadores de calidad de los Títulos	CAT	CAT		
Diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de los Títulos. Informe de Gestión	CAT (CPE)	CAT (CPE)		
Diseño, seguimiento, planificación y desarrollo de los planes de mejora de los Títulos.	CAT	CAT		
Diseño y desarrollo de perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.	CAT	CAT		
Diseño y desarrollo de sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes.	CAT/ICE	CAT/ICE		
Diseño y desarrollo de la metodología de enseñanza y evaluación de aprendizaje.	CAT	CAT		
Diseño y desarrollo de los procesos relacionados con las prácticas externas	SIE	SIE	SIE	
Diseño y desarrollo de los procesos relacionados con la movilidad de estudiantes	OPI	OPI		
Diseño y desarrollo de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes	SIE	SIE		
Diseño y desarrollo de los sistemas de sugerencias, quejas y felicitaciones SQF.	SEPQ	SEPQ		
Definición y desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia	Consejo Gobierno UPV			
Gestión de los recursos materiales y de servicio	Consejo Gobierno UPV			
Definición, revisión y mejora de la política del personal de administración y servicios	Consejo Gobierno UPV			
Procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de aprendizaje	CAT	CAT		
Procesos de medición, análisis y mejora de la inserción laboral	SIE	SIE		
Procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de satisfacción de los grupos de interés.	CAT/SEPQ	CAT/SEPQ		

En el caso en que la ERT contemple la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de las empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

En el caso de todos aquellos procesos cuyo responsable sea una de las Unidades de Gestión de la UPV (Servicio integrado de empleo, Servicio de evaluación, planificación y calidad, Instituto de ciencias de la educación, etc.) la participación de los grupos de interés se realiza, en el marco del programa PEGASUS, a través de las cartas de servicio.



### II.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés.

La UPV informa sistemáticamente a sus grupos de interés a través del Consejo de Gobierno y del Consejo Social en las diferentes sesiones, ordinarias y extraordinarias. Al mismo tiempo, las ERT informan a sus grupos de interés en las sesiones de las Juntas de Centros, Consejos de Instituto Universitario de Investigación y Consejos de Departamento. El Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV elabora anualmente el Informe de Resultados (véase III.3.3.) del Título que incluye:

- Informe de resultados de objetivos de calidad del Título.
- Informe de resultados de rendimiento académico.
- Informe de resultados del proceso de evaluación (para medir todos estos aspectos se cuenta con procesos documentados):
  - Prácticas externas.
  - Movilidad.
  - Satisfacción del alumnado, personal docente e investigador y personal de administración y servicios.
  - Satisfacción de egresados.
  - Inserción laboral.

A partir del informe de resultados del título (véase III.4.1.), la Comisión Académica del mismo (CAT) elabora el informe de gestión en el que se incluye un análisis del informe de resultados, la definición de objetivos del título y la definición del plan de mejora del título. Estos informes (informe de resultados e informe de gestión) son presentados a todos los grupos de interés (alumnos, personal de administración y servicios y personal docente e investigador, empleadores y sociedad en general) a través de las Juntas de Centros, Consejos de Instituto Universitario de Investigación, Consejos de Departamento, Consejo de Gobierno y Consejo Social de la UPV, y se hacen públicos a toda la Comunidad Universitaria en la página web del título (véase III.4.6.2.)

La CC informa al PDI, PAS y alumnado (a través del Consejo de Gobierno) y a la sociedad en general (a través del Consejo Social) del resultado de la revisión del SGCTi por la dirección de la UPV (véase III.4.3.), del funcionamiento global del SGCTI, de los resultados globales de los Títulos Oficiales, del cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad y de la política de recursos humanos y de la gestión de los recursos y servicios y su nivel de uso por parte de la comunidad universitaria.

Documento	Aspectos sobre los que se informa	Grupos de Interés
Informe de resultados del Título.	Informe de resultados de objetivos de calidad del Título. Informe de resultados de rendimiento académico. Informe de resultados del proceso de evaluación: Prácticas externas; Movilidad; Satisfacción del alumnado,	Alumnos, PDI y PAS: Juntas de Centros, Consejos de Instituto Universitario de Investigación y Consejos de Departamento.



	personal docente e investigador y personal de administración y servicio; Satisfacción de egresados; Inserción laboral.	
Informe de gestión del Título. Revisión del Título por la CAT.	Análisis del funcionamiento y de los resultados del Título. Planes de mejora. Metas para los indicadores de los objetivos de calidad del Título.	Alumnos, PDI y PAS: Juntas de Centros, Consejos de Instituto Universitario de Investigación y Consejos de Departamento. Comunidad Universitaria: web de la ERT Sociedad: Consejo Social UPV.
Revisión del SGCTi por la CC.	Política y objetivos de calidad de los títulos. Funcionamiento y resultados globales de los Títulos Oficiales UPV. Política de recursos humanos. Gestión de recursos y servicios.	Alumnos, PDI y PAS: Consejo de gobierno UPV. Comunidad Universitaria: web de la UPV Sociedad: Consejo Social UPV.

## II.7. Entorno institucional UPV del SGCTi.

### II.7.1. Plan estratégico UPV.

Se entiende por planificación estratégica: el análisis racional de las oportunidades y amenazas que presenta el entorno ante una organización, de los puntos fuertes y débiles y la selección de un compromiso estratégico (PLAN ESTRATÉGICO) que le permita alcanzar todas las expectativas de sus principales grupos de interés. Este compromiso estratégico marcará la forma de organizar los recursos para alcanzar unos objetivos establecidos. Para definir el Plan Estratégico de la UPV, se ha realizado, en primer lugar, un estudio (DAFO) de las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de Mejora de nuestra Universidad. A partir de ese estudio, se ha realizado un análisis (CAME) de las acciones que nos ha permitido corregir las debilidades, afrontar las amenazas, mejorar las fortalezas y explotar las oportunidades de Mejora. Por último, y a partir de estas acciones, se han identificado las principales líneas, objetivos y ejes estratégicos de la UPV que conforman nuestro Plan Estratégico 2007-2014. La estructura definitiva del Plan Estratégico de la UPV tiene 4 niveles:

#### NIVEL I:

Misión (la razón de ser de la Universidad ) y Visión (la idealización del futuro de nuestra Universidad).

#### NIVEL II y NIVEL III:

Ejes, objetivos y líneas estratégicos: Son los grandes conceptos estratégicos que deben guiar nuestra Universidad. Orientarán la elección de nuestros objetivos y líneas estratégicas y la definición de los planes de acción.

#### NIVEL IV:

Planes de acción: Es el conjunto de proyectos que se van a desarrollar dentro de la Universidad y que van a permitir alcanzar los objetivos estratégicos.



A continuación se detalla el PLAN ESTRATÉGICO UPV para el periodo 2007-2014:

#### EJE 1. Formación y aprendizaje

##### OBJETIVO 1. PROMOVER LA EXCELENCIA DOCENTE:

- Línea estratégica 1. La evaluación permanente de la actividad docente de las estructuras académicas y del profesorado a través de sistemas de evaluación e indicadores objetivados, y el correspondiente reconocimiento de la excelencia docente del profesorado mediante incentivos retributivos y de promoción de su carrera profesional.
- Línea estratégica 2. La selección del profesorado de nueva incorporación con criterios de excelencia docente.
- Línea estratégica 3. La acreditación de las enseñanzas ofertadas por la UPV en las agencias nacionales e internacionales con el mejor nivel académico.

##### OBJETIVO 2. ATRAER A LOS MEJORES ESTUDIANTES

- Línea estratégica 1. Incorporar a la UPV a los mejores estudiantes de bachillerato y de los ciclos formativos de grado superior.

##### OBJETIVO 3. MEJORAR EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES

- Línea estratégica 1. La implantación y actualización permanente de las metodologías docentes que mejoren la capacidad de aprendizaje activo de los estudiantes.
- Línea estratégica 2. La atención a los problemas de rendimiento discente de los alumnos en determinadas titulaciones o asignaturas, especialmente a las dificultades de los alumnos de nuevo ingreso.
- Línea estratégica 3. La mejora continua de las condiciones de impartición de la docencia.
- Línea estratégica 4. La intensificación del uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones en la docencia.

##### OBJETIVO 4. CONSEGUIR UNA INSERCIÓN LABORAL DE CALIDAD DE LOS EGRESADOS

- Línea estratégica 1. La configuración de la oferta formativa de títulos oficiales de grado y posgrado de la UPV en función de la demanda de las enseñanzas por los nuevos estudiantes y el entorno socioeconómico, garantizando su calidad docente y dotándola de flexibilidad para facilitar su adaptación permanente.
- Línea estratégica 2. La mejora de las capacidades y habilidades extracurriculares de nuestros egresados, de acuerdo con los requerimientos de la nueva sociedad del conocimiento y la economía globalizada.
- Línea estratégica 3. La consecución del primer empleo de calidad a nuestros egresados.

#### EJE 2. Investigación, desarrollo tecnológico e innovación

##### OBJETIVO 1. AMPLIAR LA ACTIVIDAD Y POTENCIAR LA EXCELENCIA INVESTIGADORA

- Línea estratégica 1. La evaluación permanente de la actividad investigadora del profesorado (con capacidad investigadora) y de las estructuras de I+D+i, a través de sistemas de evaluación e indicadores objetivados, y el correspondiente reconocimiento de la excelencia investigadora del profesorado mediante incentivos retributivos y de promoción de su carrera profesional, más potentes que los actuales.



- Línea estratégica 2. La mejora de la capacidad investigadora de la UPV a través de la selección del profesorado de nueva incorporación con criterios de excelencia, la creación de la figura del investigador UPV y la captación externa de talento investigador que refuerce nuestra capacidad y excelencia investigadora.
- Línea estratégica 3. La ampliación de la participación de las estructuras de I+D+i de la UPV en grandes proyectos de investigación.
- Línea estratégica 4. La consolidación y ampliación del tamaño de las estructuras de I+D+i de la UPV.

#### OBJETIVO 2. INCREMENTAR Y MEJORAR LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN

- Línea estratégica 1. La mejora de los sistemas de protección y explotación de resultados de I+D+i de la UPV, especialmente en lo relativo a las patentes triádicas.
- Línea estratégica 2. La mejora de las capacidades de transferencia e innovación de las estructuras de I+D+i hacia las empresas y los canales de relación con las mismas, y en especial la consolidación y desarrollo de nuestro parque científico Ciudad Politécnica de la Innovación.

#### EJE 3. Compromiso Social y Valores

##### OBJETIVO 1. ORIENTAR LA UPV A LA OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS QUE MEJOREN SU UTILIDAD SOCIAL, A CORTO, MEDIO Y LARGO PLAZO

- Línea estratégica 1. La puesta a disposición de la opinión pública de información objetiva, transparente y abierta respecto a los resultados obtenidos por la UPV, que facilite la valoración de su rentabilidad social a corto, medio y largo plazo.
- Línea estratégica 2. El despliegue de una comunicación amplia e intensa, que permita dar a conocer a los usuarios potenciales la totalidad de las capacidades y servicios universitarios disponibles en la UPV, que les posibilite una utilización más eficaz.

##### OBJETIVO 2. FORTALECER EL COMPROMISO SOCIAL DE LA UPV

- Línea estratégica 1. La posición activa a favor de la sostenibilidad y el medio ambiente.
- Línea estratégica 2. La implicación responsable en los proyectos de cooperación y desarrollo que puedan beneficiar de forma efectiva a países y personas en situación desfavorable.

##### OBJETIVO 3. POTENCIAR LOS VALORES ÉTICOS Y LA FORMACIÓN INTEGRAL DE LAS PERSONAS

- Línea estratégica 1. Fomento de la cultura.
- Línea estratégica 2. Fomento del deporte.

#### EJE 4. Personas

##### OBJETIVO 1. PROPICIAR UN CAPITAL HUMANO COMPROMETIDO CON LA EXCELENCIA DOCENTE, INVESTIGADORA Y DE GESTIÓN

- Línea estratégica 1. La evaluación permanente de la actividad laboral del personal de la UPV como sistema de búsqueda de la excelencia. Esta evaluación dará lugar al reconocimiento de resultados por la organización, mediante diferentes instrumentos: incentivos, carrera profesional, etc.



- Línea estratégica 2. La selección de su personal docente, investigador y de gestión con criterios de excelencia.
- Línea estratégica 3. Fortalecer la integración y el sentimiento de pertenencia.

**OBJETIVO 2. GARANTIZAR LAS MEJORES CONDICIONES DE TRABAJO A SU PERSONAL**

- Línea estratégica 1. El cumplimiento exhaustivo de la normativa de prevención y salud laboral, y la mejora de las condiciones de los lugares de trabajo del personal de la UPV.

**EJE 5. Organización**

**OBJETIVO 1. CONSEGUIR LA EFICIENCIA EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA**

- Línea estratégica 1. La implantación de sistemas de toma de decisiones de dirección, de asignación de recursos y de evaluación transparentes y objetivados.
- Línea estratégica 2. La organización de las estructuras académicas de forma adecuada al ejercicio eficiente y eficaz de sus funciones y competencias.
- Línea estratégica 3. La evaluación permanente del rendimiento de la actividad de las unidades académicas.

**OBJETIVO 2. CONSEGUIR LA EFICIENCIA EN EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS SERVICIOS**

- Línea estratégica 1. La implantación de sistemas de toma de decisión, de dirección, de asignación de recursos y de evaluación, transparente y objetivada.
- Línea estratégica 2. La organización de las estructuras de gestión, de forma adecuada al ejercicio eficiente y eficaz de sus funciones y competencias.
- Línea estratégica 3. La evaluación permanente del rendimiento de la actividad de las unidades de gestión.

**OBJETIVO 3. DISPONER DE UN PERSONAL FORMADO AL MÁXIMO NIVEL QUE EL DESEMPEÑO DE EXCELENCIA DE SUS PUESTOS DE TRABAJO REQUIERE**

- Línea estratégica 1. El desarrollo de planes de formación dirigidos a la actualización permanente de conocimientos para el desempeño de los puestos de trabajo.

**OBJETIVO 4. DISPONER DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y LAS INFRAESTRUCTURAS QUE EL DESARROLLO DE SERVICIOS UNIVERSITARIOS DE CALIDAD REQUIERE**

- Línea estratégica 1. La integración de los sistemas lógicos de gestión, que facilite su operatividad y que aporte fiabilidad al uso de datos y variables.
- Línea estratégica 2. La planificación a medio y largo plazo de las necesidades de infraestructuras y el funcionamiento optimizado de las mismas.

**OBJETIVO V.5. ALCANZAR NIVELES ORGANIZATIVOS DE CALIDAD QUE PROPORCIONEN LA PLENA SATISFACCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS USUARIOS**

- Línea estratégica 1. El diseño de una política de calidad que defina la trayectoria que deben seguir las unidades académicas y de gestión para alcanzar niveles de calidad, acreditándolas en las agencias de evaluación del máximo nivel.
- Línea estratégica 2. La implantación de estrategias operativas de mejora continua para los diferentes tipos de unidades estructurales.



### II.7.2. Plan PEGASUS.

El Plan PEGASUS es el Programa de mEjora en la Gestión de la Administración y los Servicios UniversitarioS de la Universidad Politécnica de Valencia. PEGASUS inicia su andadura en el año 2006 como instrumento para dar cumplimiento a los compromisos de gobierno del Rector para el periodo 2005-2009. Actualmente es uno de los planes que conforman el Plan Estratégico de la UPV 2007-2014. El objetivo fundamental del plan PEGASUS es proporcionar a nuestros usuarios servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas, estableciendo un sistema de mejora continua de los servicios universitarios de la UPV. La metodología que utiliza el plan PEGASUS es la siguiente:

- Identificar y documentar los procesos que se llevan a cabo en las diferentes Unidades administrativas y de gestión de la UPV.
- Elaborar, difundir e implantar las correspondientes Cartas de servicio.
- Establecer un sistema de indicadores de actividad, resultados y calidad (medición de la satisfacción de los usuarios).
- Implantar un sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados.
- Establecer planes de mejora en cada Unidad de gestión de la UPV.

Las Unidades, en una primera fase del Programa PEGASUS, han identificado, definido, diagramado y documentado sus procesos clave, es decir, aquéllos que gestionan las actividades conducentes a la entrega del producto o servicio al usuario (externo a la Unidad).

- Orientados al usuario, y de ellos depende la posibilidad de cumplir con sus requerimientos y expectativas.
- Consumen la mayor parte de los recursos de la organización.
- Su optimización es decisiva para la competitividad de la organización.
- Contribuyen al cumplimiento de la misión/ visión y a la consecución de los objetivos estratégicos.

Elementos que definen un proceso PEGASUS son:

- Nombre del Proceso: Identificación breve y representativa del cometido del proceso.
- Descripción del Proceso: Misión u objeto del proceso. Su propósito. Su razón de ser.
- Gestor del Proceso: Cargo, puesto, función (no persona) con capacidad de actuación y que debe liderar el proceso para implicar y movilizar a los actores que intervienen.
- Alcance del proceso: Primera y última actividad del proceso.
  - Inicio del Proceso: Actividad, normalmente externa a la Unidad, que da inicio al proceso. Básicamente de dos tipos: solicitud de usuario (proceso asíncrono) y evento temporal (proceso síncrono).



- Fin del Proceso: Actividad, normalmente propia de la Unidad, con la que concluye el proceso.
- Usuarios del Proceso: demandantes de los servicios que se proporcionan mediante el proceso y que reciben sus salidas.
  - Usuarios internos:
    - Entidades: Órganos de dirección, Centros, Departamentos, Estructuras de investigación, Unidades de apoyo...
    - Personas: PDI, PAS, investigadores, becarios.
  - Usuarios externos: alumnos, instituciones, empresas...
- Proveedores del Proceso: proporcionan las entradas al proceso, es decir, servicios que la Unidad propietaria del proceso les demanda.
- Requerimientos/expectativas de los usuarios: Requisitos que los usuarios que han sido especificados demandan a la Unidad, y expectativas de éstos sobre el servicio esperado.
- Participantes del proceso: Sujeto pasivo que no demanda el servicio (no es un usuario directo del servicio), no provee de entradas al proceso (no es uno de los proveedores del proceso) y no es parte de la Unidad propietaria del mismo, pero que interviene en algún momento o momentos durante el desarrollo del proceso.
- Diagrama General: Secuencia de actividades que se desarrollan desde el inicio del proceso (demanda del servicio por parte del usuario) hasta la finalización del mismo (entrega del servicio al usuario).
- Procedimientos asociados: Recogen la manera precisa y sistemática un conjunto de tareas parte de un proceso.
- Reglamentos y normas que debe cumplir el proceso: Identificación de las normas generales y específicas que deben tenerse en cuenta para el correcto desarrollo de las acciones de un proceso.
- Documentos asociados: Recoge los documentos tipo vinculados al desarrollo del proceso: instancias, formularios, resoluciones, etc.

En el ámbito de actuación del Plan PEGASUS se han definido los procesos que forman parte del SGCTi. En el presente documento se adjuntan una pequeña descripción del proceso (código identificativos del proceso, nombre, unidad de gestión responsable y objetivos). Los procesos pertenecientes al SGCTi e incluidos en el campo de aplicación del plan PEGASUS son los siguientes:

AI01. INFORMACIÓN	OPI04. INFORMACIÓN SOBRE PROGRAMAS DE MOVILIDAD
AI02. DIFUSION DE INFORMACIÓN	SA05. CONVALIDACIONES, ADAPTACIONES Y RECONOCIMIENTO DE ESTUDIOS BAJO PROGRAMAS DE INTERCAMBIO



AI03. ACCIONES HACIA FUTUROS ALUMNOS	SA11. GESTIONES RELACIONADAS CON PROGRAMAS DE POSGRADO OFICIAL
ASICA04. MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS	SA12. EXPEDICIÓN DE TÍTULOS, DIPLOMAS Y CREDENCIALES
ASICA06. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA	SEPQ09. GESTIÓN TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN CURRICULAR
CEN03. ADMISIÓN Y MATRÍCULA	SEPQ10. GESTIÓN DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES
CEN05. RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS O ESTUDIOS	SEPQ11. GESTIÓN DE PLANES DE MEJORA
CEN07. TRAMITACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES	SEPQ12. EVALUACION DE LOS PROCESOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA UPV
CEN10. DISPONIBILIDAD DE INSTALACIONES	SIE01. GESTIÓN DE PRACTICAS EN EMPRESA
ICE01. PROGRAMAS DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA INICIAL	SIE03. GESTIÓN EMPLEO UPV
ICE02. FORMACIÓN PERMANENTE PEDAGÓGICA	SIE05. PLAN INTEGRAL EMPLEO
ICE03. ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN PSICOPEDAGÓGICA	SIE06. ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL EMPLEO UPV
ICE08. PROGRAMA INTEGRA	SIE07. ACCIONES DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO Y EL AUTOEMPLEO (OPEA)
OPI01. GESTION DE MOVILIDAD DE ALUMNOS PROPIOS	SIE08. ESTUDIOS DE EMPLEABILIDAD
OPI02. GESTION DE MOVILIDAD DE ALUMNOS DE ACOGIDA	SRH01. SELECCIÓN, PROVISION, INCORPORACIÓN Y CESE DE PERSONAL
SMA01. MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO	SRH11. FORMACIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS
ICE06. GESTIÓN DE ENCUESTAS Y CORRECCIÓN DE EXÁMENES	SEPQ07. GESTIÓN DE PROCESOS PEGASUSU

Independientemente de los procesos y/o procedimientos definidos en el presente Manual de Calidad, las Estructuras Responsables de Título (ERT) pueden definir todas aquellas metodologías que crean convenientes para la mejora de la gestión del Título.

### II.7.2.1. Cartas de servicios de las unidades de gestión UPV.

Las cartas de servicio son el instrumento a través del cual la UPV informa a sus usuarios sobre los servicios que las unidades de gestión prestan, sobre los derechos que les asisten en relación con éstos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Todas las cartas de servicio de la UPV son públicas para toda la Comunidad Universitaria y la sociedad en general. La UPV ha definido, siguiendo la metodología descrita en el *“Manual de Gestión de las Cartas de Servicio”*, las cartas de servicio de todas sus unidades de gestión administrativas y que tienen influencia en el SGCTi. Los principales elementos de estas cartas de servicio son:

- Fines y objetivos: Funciones principales de la Unidad y qué se pretende alcanzar con el desarrollo de las mismas.



- Principales servicios que se prestan a los usuarios: Relación de servicios derivados de la solicitud de los usuarios.
- Usuarios: Para cada uno de los anteriores servicios, relación de usuarios con la capacidad y el derecho a solicitarlos.
- Relación de los derechos que les asisten a los usuarios.
- Normativa reguladora y documentación: Leyes, normas, reglamentos (internos o externos a la institución) que rigen el desarrollo de la prestación del servicio al usuario. Así como documentos tipo vinculados al servicio: instancias, formularios, etc. Su mantenimiento es responsabilidad de la Unidad.
- Compromisos de calidad: - Cumplir los plazos de tramitación establecidos y publicados. - Establecer los canales oportunos para facilitar la solicitud de los servicios por parte del usuario, y la comunicación de la prestación de los mismos al usuario por parte de la Unidad. - Medir, evaluar y difundir los resultados de los servicios prestados sobre la base de un sistema de indicadores, como herramienta de mejora continua. Indicadores de calidad de la Unidad: - Satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta la Unidad. - Satisfacción de los usuarios con el trato recibido por el personal de la Unidad. - Grado de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios. - Quejas y felicitaciones registradas.
- Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Sistemas de colaboración de los usuarios en la mejora de los servicios.
- Indicadores de actividad, resultados y de calidad.
- Datos genéricos: Información de contacto, organigrama, etc. Elementos comunes para la Unidad. Extraídos de los procesos clave de cada Unidad. Para cada uno de los servicios que se prestan a los usuarios.

### **II.7.3. Plan Calidad UPV y certificación de calidad de las unidades de gestión de la UPV.**

En el ámbito de actuación del “EJE 5. Organización” y enmarcado en el objetivo V.5 (Alcanzar niveles organizativos de calidad que proporcionen la plena satisfacción de las expectativas de nuestros usuarios) y la línea estratégica 1 (El diseño de una política de calidad que defina la trayectoria que deben seguir las unidades académicas y de gestión para alcanzar niveles de calidad, acreditándolas en las agencias de evaluación del máximo nivel), la UPV ha definido el plan CALIDAD UPV:



PLAN DE ACCIÓN: CALIDAD UPV

Plan de Acción: CALIDAD UPV		
FINALIDAD	Diseño e implantación de un sistema de gestión de calidad que permita garantizar, tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general, un nivel de excelencia en todos y cada uno de los servicios ofrecidos por las unidades académicas y de gestión que conforman la UPV.	
CALENDARIO	PUESTA EN MARCHA	De enero a marzo de 2008
	DESARROLLO	De abril de 2008 a diciembre de 2014
RESPONSABLES	Vicerrectorado de Coordinación y Planificación Económica	
UNIDADES IMPLICADAS	Gerencia Área de la Agencia de la Calidad, Estudios y Planificación	

En el ámbito de este plan de acción, la UPV ha planificado la implantación de sistemas de gestión de calidad basados en las normas ISO-9001 y el modelo de excelencia EFQM en las principales áreas involucradas en el SGCTi, así como la certificación de dichos sistemas de gestión y de todos aquellos aspectos relevantes de los mismos como son: la certificación de las cartas de servicio, la certificación medioambiental, la certificación de la accesibilidad global, etc.

### II.8. Sistema documental del SGCTi.

El Sistema de SGCTi de la UPV se sustenta en un sistema de información formado por los siguientes documentos:

- Nivel 1. Política y Objetivos de Calidad de los Títulos Oficiales de la UPV. (véase II.2. y III.1.2).
- Nivel 2. Manual de Calidad. La gestión (elaboración, revisión y actualización) del Manual de Calidad es responsabilidad del Servicio de evaluación, planificación y calidad. El Manual es aprobado por la Comisión de Calidad de la UPV. El Manual de Calidad es público para toda la comunidad universitaria en la web: [www.upv.es/entidades/SEPQ](http://www.upv.es/entidades/SEPQ). El manual de calidad se revisa anualmente en la revisión del SGCTi por la dirección de la UPV.
- Nivel 3. Procesos y procedimientos PEGASUS. La gestión (elaboración, revisión y actualización) de los procesos y procedimientos es responsabilidad del Servicio de evaluación, planificación y calidad; y de las propias unidades propietarias de los mismos. Los procesos y procedimientos PEGASUS se encuentran actualizados en las microwebs de cada una de las unidades. Los procesos y procedimientos se encuentran disponibles para todas las unidades de gestión responsables e involucradas en los mismos. Todos estos procesos se encuentran sometidos al control del programa PEGASUS (proceso SEPQ07).

Proceso SEPQ07	GESTIÓN DE PROCESOS PEGASUS	Servicio de evaluación, planificación y calidad
Prestar apoyo en la elaboración de los procesos PEGASUS de las distintas unidades de la UPV, definiendo la ficha del mismo y los servicios prestados que dependan de él, así como el diagrama que lo represente usando para ello el lenguaje de modelado BPMN. El Servicio de evaluación, planificación y calidad proporcionará un facilitador para ayudar en todo momento a la Unidad implicada en todas las etapas de la elaboración del proceso.		



- Nivel 4. Procedimientos y documentos propios de la Estructuras Responsables del Título. Las ERT son responsables de la gestión (elaboración, revisión y actualización) de los procedimientos y documentos que afectan al funcionamiento interno del Título y son propios del mismo. Estos procedimientos se revisan anualmente en la revisión del SGCTi por la CAT (véase III.4.1.).
- Nivel 5. Documentos marco de trabajo de la UPV y manuales de gestión. La UPV define, en documentos marco de trabajo y manuales de gestión, las diferentes metodologías implantadas en la UPV para abordar diferentes aspectos relacionados con el SGCTi. La Secretaría General de la UPV es responsable de la gestión de los mismos. Estos documentos se revisan anualmente en la revisión del SGCTi por la dirección de la UPV (véase III.4.3.).
- Nivel 6. Registros de Calidad del SGCTi. Son los documentos que permiten demostrar la implantación efectiva del SGCTi. Tanto las unidades de gestión de la UPV como los diferentes órganos involucrados en la gestión de los Títulos Oficiales de la UPV tienen la responsabilidad de la gestión de todos aquellos registros de calidad que generan.



### III. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE TÍTULOS OFICIALES DE LA UPV (SGCTi).

El sistema de gestión de títulos de la UPV se ha definido siguiendo el ciclo PDCA e incluye los siguientes requisitos:

- III.1. Planificación de Títulos Oficiales de la UPV.
  - III.1.1. Definición, aprobación y revisión de los programas formativos.
    - III.1.1.1. Definición de perfiles de ingreso, egreso y criterios de admisión y matriculación de estudiantes.
  - III.1.2. Definición de metas para los indicadores de los objetivos de calidad del Título.
- III.2. Desarrollo de Títulos Oficiales de la UPV.
  - III.2.1. Mecanismos de difusión de la información sobre el Título.
  - III.2.2. Adaptación de estudiantes a los nuevos planes de estudio.
  - III.2.3. Proceso de Admisión y matriculación. Actividades de acogida y apoyo al estudiante de nuevo ingreso.
  - III.2.4. Gestión de las prácticas externas.
  - III.2.5. Gestión de la movilidad.
  - III.2.6. Apoyo y orientación a estudiantes matriculados, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes. Valoración del progreso y de los resultados del aprendizaje. Evaluación curricular.
    - III.2.6.1 Guías docentes UPV.
    - III.2.6.2 Evaluación del progreso y de los resultados de aprendizaje de los estudiantes.
    - III.2.6.3 Evaluación curricular del alumnado.
    - III.2.6.4. Normativa de regulación de las condiciones de progreso y permanencia.
  - III.2.7. Orientación profesional.
  - III.2.8. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - III.2.9. Gestión de expedientes y tramitación de títulos. Transferencia y reconocimiento de créditos.
  - III.2.10. Gestión del personal docente académico y de apoyo a la docencia y del personal de administración y servicios.
    - III.2.10.1. Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.
    - III.2.10.2. Evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicio
    - III.2.10.3. Formación del profesorado y del prsonal de administración y servicios.
  - III.2.11. Gestión de recursos.
    - III.2.11.1 Plan de equipamiento docente.
  - III.2.12. Gestión de las normativas que afectan a los estudiantes.
- III.3. Evaluación y medición de Títulos Oficiales de la UPV.
  - III.3.1. Auditorías Internas del SGCTi. Evaluación y medición de procesos.



III.3.2. Proceso de evaluación de la calidad de la enseñanza.

III.3.3. Informe de resultado del Título.

III.4. Revisión y mejora de Títulos Oficiales de la UPV.

III.4.1. Revisión del Título por la Comisión Académica Título: informe de gestión del Título.

III.4.2. Plan de mejora del Título.

III.4.3. Revisión del SGCTi por la Dirección de la UPV.

III.4.4. Mejora de procesos UPV.

III.4.5. Criterios de eventual suspensión del Título.

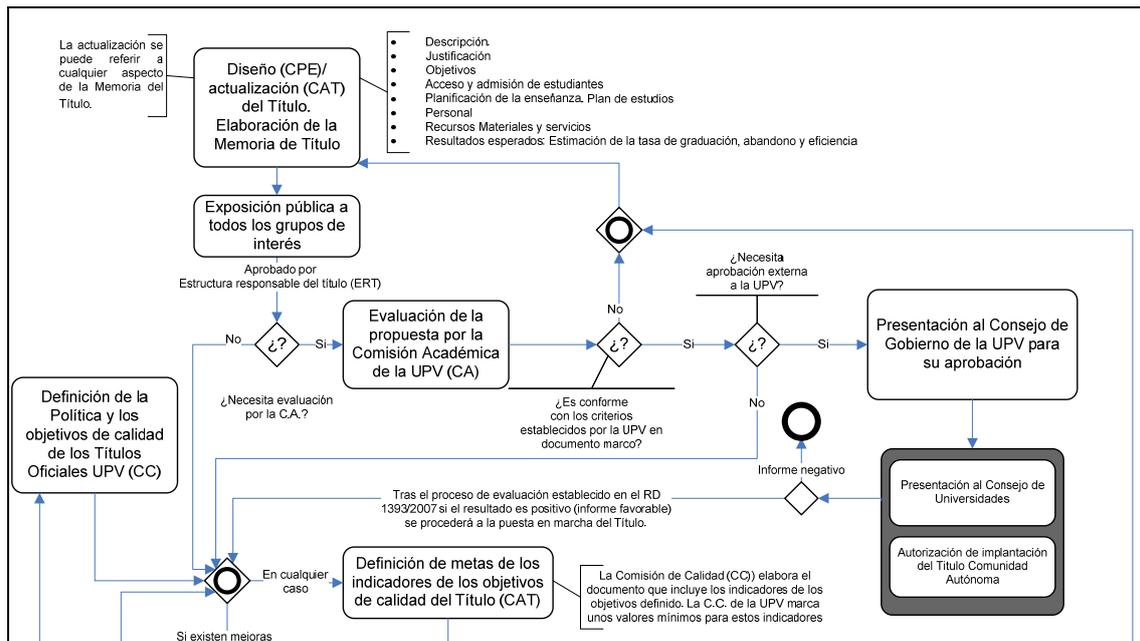
III.4.6. Publicación de información sobre los títulos oficiales de la UPV.

III.4.6.1 Informe de resultados UPV.

III.4.6.2 Información sobre las Títulos.

III.4.6.3 Sistema de información de la UPV: Mediterránea.

### III.1. Planificación de Títulos Oficiales de la UPV



#### III.1.1. Definición, aprobación y revisión de los programas formativos.

La primera fase del SGCTi es la definición y aprobación del Título. La Comisión Académica del Título es el órgano responsable del diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión del programa formativo del Título, sus objetivos y competencias. Para ello, la Junta de Centro (Consejo de Departamento o de Instituto), crea la Comisión del Plan de Estudios (CPE) en la que participan profesores, personal de administración y servicios y alumnos.



Para llevar a cabo las fases de diseño y planificación de la oferta formativa, así como tomar decisiones sobre la misma, la UPV ha puesto a disposición de las CAT, personal cualificado de la UPV (nota: la UPV dispone de un reducido grupo de personas [facilitadores] de diferentes ámbitos de la propia organización con amplia experiencia y formación en temas de calidad, cuya función es ayudar a las diferentes ERT de la UPV en todos aquellos procesos relacionados con la calidad y la excelencia) para el asesoramiento en el diseño y planificación del título. Al mismo tiempo la UPV dispone de una plataforma informática propia para el seguimiento de este diseño por parte de la Comisión Académica de la UPV.

La UPV ha definido 2 procedimientos y documentos de trabajo en este ámbito de actuación:

1. Procedimiento de tramitación interna en la UPV de propuestas de nuevas titulaciones.
2. Diseño de titulaciones. Documento marco UPV (criterios).

El diseño del Título incluye:

1. Descripción.
2. Justificación.
3. Objetivos.
4. Acceso y admisión de estudiantes.
5. Planificación de la enseñanza (Plan de estudios).
6. Personal.
7. Recursos materiales y servicios.
8. Resultados previstos.
9. Sistema de Gestión de Calidad (común y centralizado a nivel de toda la UPV)
10. Calendario de implantación.

Una vez elaborada la primera propuesta del Título, ésta es presentada a toda la Comunidad Universitaria y a los diferentes agentes sociales relacionados con el título (colegios profesionales, asociaciones de antiguos alumnos, profesionales de prestigio en el campo de trabajo del Título, etc.) para que se presenten alegaciones de la Estructura de dicho Plan de Estudios a través de enmiendas.

Una vez definido el Título, es aprobado por la Junta de Centro, Consejo de Instituto Universitario de Investigación o Consejo de Departamento, y remitida a la Comisión Académica de la UPV, para su revisión y visto bueno (conforme a los criterios definidos en el documento: *Diseño de titulaciones. Documento marco UPV (criterios)*). Por último, la propuesta de Título se presenta al Consejo de Gobierno de la UPV para su aprobación definitiva.

Para el mantenimiento, actualización y renovación de la oferta formativa, la Comisión Académica del Título dispone de toda la información que le suministra el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad



de la UPV (véase III.3.3.). La oferta formativa se revisa y mejora anualmente a través del informe de gestión que elabora la CAT. Los resultados de las mejoras introducidas en el título se remiten a todos los grupos de interés del mismo (véase III.4). La asignación de responsabilidades es la siguiente:

	Comisión Académica de Título y la	ERT	Comisión de Calidad UPV	Consejo de Gobierno
Definición del Título				
Aprobación de la propuesta del Título				
Revisión de la propuesta del Título				
Aprobación UPV de la propuesta				

**III.1.1.1. Definición de perfiles de ingreso, egreso y criterios de admisión y matriculación de estudiantes.**

Anualmente, el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad elabora un informe sobre la demanda de cada titulación del Sistema Universitario Valenciano, en base a los datos de la preinscripción de Junio de cada año. El informe incorpora los perfiles de demanda y admisión por sexo, cupo de admisión (general, formación profesional,...), calificación de ingreso y procedencia geográfica (provincia y comarca del domicilio familiar). En base a estos datos se calculan indicadores de demanda libre, de cantidad de demanda y de calificación de demanda, y se elabora la curva de demanda-nota. Los resultados de cada titulación se comparan con los valores de años anteriores y con los obtenidos en otras titulaciones del mismo estudio en otras universidades o campus de la propia universidad. Este informe se remite anualmente a la ERT de cada Título para que, durante la revisión del mismo (véase III.4.1), introduzca las mejoras en la definición de perfiles de ingreso, egreso y criterios de admisión y matriculación de sus estudiantes y sus titulados.

**III.1.1.2. Definición de metas para los indicadores de los objetivos de calidad del Título**

Una vez verificado el Título y autorizado por la Comunidad Autónoma, la Comisión Académica del Título define el cuadro de mando del Título que incluye las metas para los indicadores de los objetivos de calidad e indicadores definidos por la Comisión de Calidad de la UPV referidos a:

1. Resultados académicos.
2. Gestión de las prácticas externas.
3. Gestión de la movilidad.
4. Resultados en los egresados.
5. Resultados en el personal de administración y servicios.
6. Resultados en el personal docente e investigador.

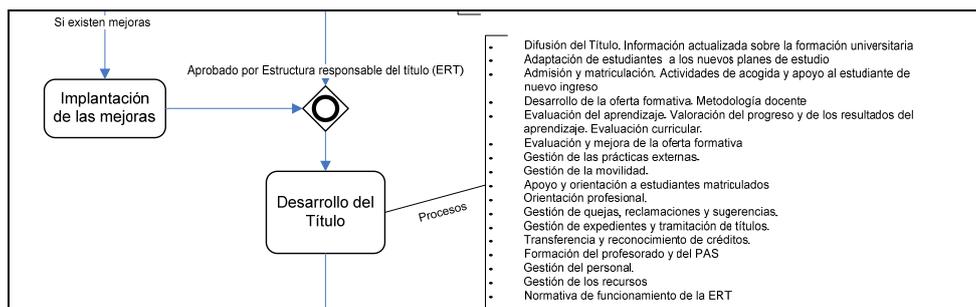


La Comisión de Calidad de la UPV es responsable de definir los valores mínimos admisibles para los principales indicadores de los objetivos de calidad de los Títulos Oficiales de la UPV. La CC define en el documento "Política y Objetivos de Calidad del Título" dichos umbrales, así como la metodología para realizar la definición, evaluación y seguimiento de los mismos.

La revisión de los indicadores de los objetivos de calidad y las mejoras introducidas en el título a partir de los resultados obtenidos, así como la información de los mismos a los principales grupos de interés se realiza a través del informe de gestión anual (véase II.6. y III.4). Los diferentes grupos de interés que participan en este proceso son:

1. Definición de las metas de los indicadores de los objetivos de calidad: Los alumnos, el personal docente y el personal de administración y servicios a través de su participación en la Comisión de Calidad del Título.
2. Aprobación de los indicadores de los objetivos de calidad: Los alumnos, el personal docente y el personal de administración y servicios a través de su participación en la Junta de Consejo de Instituto Universitario de Investigación, Consejo de Departamento o Junta de Centro.
3. Definición de umbrales mínimos: Los alumnos, el personal docente, el personal de administración y servicios y la sociedad en general a través de su participación en la Comisión de Calidad de la UPV.

### III.2. Desarrollo de Títulos Oficiales de la UPV.



Una vez autorizado el Título y definidos los indicadores de los objetivos de calidad, la siguiente fase comprende el desarrollo del Título. Para ello, la UPV ha definido, en el marco del Programa PEGASUS los procesos que permiten el desarrollo eficaz y eficiente de los diferentes aspectos que se detallan a continuación. Paralelamente la Estructura Responsable del Título (ERT) puede definir todos los procedimientos y documentos que crea necesarios para la mejor gestión del Título.



### III.2.1. Mecanismos de difusión de la información sobre el Título.

La información institucional de la UPV referida a los Títulos Oficiales se realiza a través del Área de Información, que es la encargada de generar, recopilar, elaborar y difundir información sobre la Universidad Politécnica de Valencia, y responder a todas las preguntas, dudas y consultas relacionadas con los estudios y con la vida universitaria. Es, además, responsable de la gestión de las acreditaciones de la Universidad y coordina la identidad corporativa y la imagen de la UPV. Los procesos UPV definidos para realizar la difusión de la información sobre el Título son los siguientes:

Proceso AI01	INFORMACIÓN	Área de Información
Atender las necesidades de información de cualquier usuario interno y externo sobre la Universidad Politécnica de Valencia: estudios, servicios, etc.		

Proceso AI02	DIFUSION DE INFORMACIÓN	Área de Información
Atender las necesidades de difusión que plantean la comunidad universitaria y la sociedad en general cumpliendo los estándares de calidad e imagen corporativa de la UPV.		

Proceso AI03	ACCIONES HACIA FUTUROS ALUMNOS	Área de Información
Desarrollar acciones encaminadas a conseguir futuros alumnos, fundamentalmente para realizar estudios de 1er y 2º ciclo en la Universidad.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño de estos procesos (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos con estos procesos. La mejora de estos procesos se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. Según se describe en la carta de servicio, en esta mejora participan los diferentes grupos de interés haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones, respondiendo a las encuestas de satisfacción o participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

De manera complementaria a estos procesos, en las Webs de las ERT y de la UPV (<http://www.upv.es/estudios/grados/index-es.html>) se encuentra toda la información relativa a los Títulos Oficiales de la UPV.

### III.2.2. Adaptación de los estudiantes a los nuevos planes de estudio.

Las actividades de adaptación de los estudiantes a los nuevos planes de estudio se llevan a cabo tanto desde las propias ERT como a nivel global en toda la UPV a través del Servicio de Alumnado. Los procesos UPV definidos para realizar la adaptación de los estudiantes a los nuevos planes de estudio son los siguientes:



<b>Proceso</b> SA05	<b>CONVALIDACIONES, ADAPTACIONES Y RECONOCIMIENTO DE ESTUDIOS BAJO PROGRAMAS DE INTERCAMBIO</b>	<b>Servicio de alumnado</b>
Gestionar las solicitudes de alumnos de 1º y/o 2º ciclo de convalidaciones, adaptaciones extraordinarias y reconocimientos de estudios cursados bajo programas de intercambio en el extranjero, remitidas por los diferentes Centros de la UPV, para la resolución de las mismas por parte de la Subcomisión de Convalidaciones y Libre Elección.		

<b>Proceso</b> CEN05	<b>RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS O ESTUDIOS</b>	<b>ERT</b>
Convalidación de asignaturas, adaptación de estudios y reconocimiento de créditos de libre elección por actividades o créditos cursados en programas de intercambio.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño de estos procesos (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos con estos procesos. La mejora de estos procesos se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. Según se describe en la carta de servicio, es esta mejora participan los diferentes grupos de interés haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones, respondiendo a las encuestas de satisfacción o participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

### III.2.3. Proceso de Admisión y matriculación. Actividades de acogida y apoyo al estudiante de nuevo ingreso.

Cualquier cambio en la vida de una persona representa un hito importante en su desarrollo. Cuando un alumno accede por primera vez a la Universidad Politécnica de Valencia, se enfrenta a uno de los mayores retos de su vida estudiantil. El paso de la enseñanza secundaria a la universitaria supone la adaptación a nuevos ambientes sociales, tanto dentro como fuera del aula. La Universidad desempeña un papel importante en este proceso de adaptación e integración. En la medida en que seamos capaces de reducir el impacto que representa el acceso de los nuevos estudiantes, así como de facilitarles la adaptación al nuevo entorno e integrarles en la comunidad universitaria, mejoraremos, sin duda, su proyección personal y académica.

El Programa Integra incorpora propuestas de mejora a una serie de acciones que la Universidad Politécnica de Valencia, tanto a nivel institucional como de centro, ha venido realizando en los últimos años. Las acciones no sólo van dirigidas al alumno de nuevo ingreso, sino que también ofrecen su servicio a otros colectivos importantes, como son los alumnos de intercambio. Las actividades de acogida y apoyo a los estudiantes de nuevo ingreso se realiza paralelamente desde el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) y desde las propias ERT. El proceso UPV definido por el ICE para realizar esta integración del nuevo estudiante es el siguiente:



Proceso ICE08	PROGRAMA INTEGRRA	Instituto de Ciencias de la Educación
Facilitar la integración y socialización de los alumnos de nuevo ingreso, así como promover la acción tutorial de profesores y alumnos de la universidad. Se compone de dos acciones institucionales: jornadas de acogida y Plan de acción tutorial universitario (PATU).		

Las jornadas de acogida se dirigen exclusivamente a los alumnos de nuevo ingreso de los diferentes centros y titulaciones que se imparten en la Universidad Politécnica de Valencia. Se imparten los días previos al inicio oficial del curso académico (a principios de septiembre) y, opcionalmente, se completan los primeros jueves del curso en el horario destinado a actividades culturales. Las jornadas tienen como objetivo reducir el impacto que supone para los alumnos de nuevo ingreso el acceso a la Universidad, favorecer la integración y la adaptación del alumno y proporcionar a los alumnos información sobre su nivel en las diferentes materias que se consideran básicas en cada una de las titulaciones. Para conseguir estos objetivos, se organizan diferentes actividades, cuya asistencia es obligatoria para los estudiantes de primer curso. En total, se puede hablar de un programa compuesto por las siguientes iniciativas:

1. Sesiones informativas del centro: en ellas, se ofrece a los alumnos información sobre los planes de estudios, las salidas profesionales, las prácticas en empresa, la normativa del centro, los servicios administrativos, el funcionamiento de la intranet de la UPV, las salas de estudio, las aulas informáticas, la Delegación de Alumnos y otras asociaciones de interés para el alumno.
2. Sesiones informativas de la UPV: se imparten charlas sobre el funcionamiento de los principales servicios universitarios como son el Servicio de Alumnado, la Biblioteca, el Centro de Salud, el Gabinete de Orientación Psicopedagógica Universitaria, el Instituto de Ciencias de la Educación, el Vicerrectorado de Deportes y el Área de Información.
3. Visitas guiadas por el centro y la Universidad: se lleva a cabo un primer recorrido guiado para que el alumno pueda ubicar los diferentes servicios que le hemos presentado.
4. Tutorías: se les explica en qué consiste y cómo funciona el programa de acción tutorial.
5. Pruebas de nivel de las diferentes materias básicas: los centros organizan pruebas de nivel sobre las materias que consideran básicas. De esta manera, los profesores conocen las posibles lagunas académicas de sus alumnos y adecuan el nivel en las actividades del programa de acción tutorial.

Durante las jornadas de acogida, los jóvenes de nuevo ingreso solicitan, si lo desean, un alumno-tutor (un universitario voluntario de los últimos cursos) o un profesor-tutor. Ambos les ofrecen visiones diferentes y complementarias. De este modo, los alumnos reciben asesoramiento para configurar mejor su itinerario formativo y optimizar con ello su rendimiento académico.



Antes de iniciarse, el alumno-tutor asiste a una serie de sesiones de formación básica y, una vez completada, acoge a su cargo de 4 a 8 estudiantes, a los que acompaña a lo largo del primer año. Les proporciona apoyo e información sobre los servicios de la UPV, en general y su escuela o facultad, en particular. También fomenta la participación de sus tutelados en diferentes actividades. El profesor-tutor, por su parte, colabora con 1-3 alumnos-tutores. Para ello, es imprescindible que el profesor esté adscrito al mismo centro que sus tutelados. Este plan también va dirigido a:

- los alumnos que acceden a un 2º ciclo: sobre todo si proceden de otra universidad
- los alumnos extranjeros que participan en un programa de intercambio académico como pueden ser los Sócrates-Erasmus: la tutoría tiene en este caso una duración semestral o anual y se reduce a la participación sólo del alumno-tutor.
- los alumnos de todos los niveles (tutoría a lo largo de la carrera): a aquellos universitarios que quieren disponer de asesoría a lo largo de todos sus estudios, se les asigna un profesor-tutor.

El Programa de Acción Tutorial cuenta con el asesoramiento del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) y de la Dirección Delegada de Políticas de Empleo. Con él, la UPV ha conseguido incrementar la participación del estudiante dentro de la Universidad y cambiar el rol del alumno de sujeto pasivo a sujeto activo. Las actividades de admisión y matriculación del alumnado se realizan desde las ERT (títulos de grado, máster y doctorado) y desde el Servicio de Alumnado de la UPV. Los procesos UPV definidos para realizar la admisión de estudiantes y su matriculación son los siguientes:

Proceso CEN03	ADMISIÓN Y MATRÍCULA	ERT
Preinscripción y Acceso. Preparación de documentación para los sobres de matrícula, información a los alumnos. Registro, revisión y remisión de solicitudes de preinscripción de primer ciclo al Servicio de Alumnado. Atención al alumno y revisión de la automatrícula. Apertura de expediente para alumnos de nuevo ingreso. Traslados de expedientes y simultaneidad de estudios.		

Proceso SA11	GESTIONES RELACIONADAS CON PROGRAMAS DE POSGRADO OFICIAL	Servicio de alumnado
Gestionar la preinscripción y matrícula (admisión de traslados y resolución de convalidaciones, modificación de matrícula, admisión de estudiantes con titulación extranjera no homologada). Al finalizar el curso académico verificar y archivar las actas correspondientes.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño de estos procesos (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos con estos procesos. La mejora de estos procesos se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. Según se describe en la carta de servicio, en esta mejora participan los diferentes grupos de interés haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones, respondiendo a las encuestas de satisfacción o participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.



III.2.4. Gestión de las prácticas externas.

La gestión de las prácticas externas se realiza a través del Servicio Integrado de Empleo (SIE). Este servicio tiene implantado un Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001 que garantiza la calidad de las actividades que realiza. El SIE ha alcanzado el reconocimiento +400 del modelo EFQM lo que garantiza unos resultados excelentes en su gestión. El proceso UPV definido por el SIE para realizar la gestión de las prácticas externas es el siguiente:

Proceso SIE01	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESA	Servicio Integrado de empleo
Realizar las actividades necesarias para que los alumnos de la Universidad realicen prácticas en empresas e instituciones en el marco de los programas de cooperación educativa.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño del proceso (véase II.4). El SIE y la UPV realizan periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos (la metodología se describe en el proceso SIE01). Esta evaluación se enmarca dentro del proceso general de evaluación del Título (véase III.3.2)

El seguimiento y la revisión del proceso de prácticas se realiza:

- En el SIE en el marco de actuación del Sistema ISO-9001 a través de las auditorías internas de calidad y las auditorias de certificación y durante el proceso de autoevaluación EFQM.
- Seguimiento de la carta de servicio del SIE (certificada por AENOR según la norma UNE- 93200).
- Proceso de auditorias internas de la UPV (auditorias PEGASUS. Véase III.3.1).
- A través de los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.

La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones, respondiendo a las encuestas de satisfacción o participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

III.2.5. Gestión de la movilidad.

La gestión de los programas de movilidad se realiza a través de la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio (OPI). Este servicio tiene implantado un Sistema de Gestión de la Calidad basado en el modelo EFQM (Reconocimiento +200: Compromiso hacia la Excelencia) que garantiza la calidad de las actividades que realiza y los resultados de las mismas. Los procesos UPV definidos por la OPI para realizar la gestión de los programas de movilidad son los siguientes:



<b>Proceso</b> OPI01	<b>GESTION DE MOVILIDAD DE ALUMNOS PROPIOS</b>	<b>Oficina de Programas Internacionales de Intercambio</b>
Gestionar los diferentes programas de movilidad para asegurar la participación de los alumnos de la Universidad en cada uno de ellos: realizar la asignación de plazas/becas, tramitar la documentación y propuestas de reconocimiento, gestionar los pagos...		

<b>Proceso</b> OPI02	<b>GESTION DE MOVILIDAD DE ALUMNOS DE ACOGIDA</b>	<b>Oficina de Programas Internacionales de Intercambio</b>
Cumplir los compromisos de la Universidad ante otras instituciones en los programas de movilidad en los que se participa. Gestionar la aceptación de alumnos recibidos de intercambio. Facilitar la acogida de estos alumnos en la UPV (alojamiento, idiomas, información,...).		

<b>Proceso</b> OPI04	<b>INFORMACIÓN SOBRE PROGRAMAS DE MOVILIDAD</b>	<b>Oficina de Programas Internacionales de Intercambio</b>
Proporcionar información sobre programas de intercambio académico y temas prácticos sobre movilidad, a alumnos, profesores e instituciones externas, a través de guías, folletos, webs, presentaciones... Coordinar con otras unidades y organismos estrategias para difundir acciones. Proporcionar información sobre la actividad realizada y sus resultados.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño del proceso (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción del mismo. Esta evaluación se enmarca dentro del proceso general de evaluación del Título (véase III.3.2)

El seguimiento y la revisión del proceso de movilidad se realiza en la OPI:

- En el marco de la autoevaluación EFQM y el seguimiento de su carta de servicio.
- Proceso de auditorias internas de la UPV (auditorias PEGASUS. Véase III.3.1).
- A través de los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.

La mejora de estos procesos se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora de los procesos, y según se describe en la carta de servicio de la OPI, participan los diferentes grupos de interés haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones, respondiendo a las encuestas de satisfacción o participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

**III.2.6. Apoyo y orientación a estudiantes matriculados, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes. Valoración del progreso y de los resultados del aprendizaje. Evaluación curricular.**



Las actividades de apoyo y orientación a estudiantes matriculados se realizan tanto por las propias ERT como a nivel global en toda la UPV a través del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE). El proceso UPV definido por el ICE para realizar dicho apoyo a los estudiantes matriculados es el siguiente:

Proceso	ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN PSICOPEDAGÓGICA	Instituto de ciencias de la educación
ICE03		
Prestar apoyo técnico pedagógico al profesorado para el desarrollo de la función docente, y orientación psicopedagógica al alumnado.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño del proceso (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción de dicho proceso. Esta evaluación se enmarca dentro del proceso general de evaluación del Título (véase III.3.2).

El seguimiento y la revisión del proceso de apoyo y orientación a los estudiantes se realiza en el ICE a través:

- Del proceso de auditorías internas de la UPV (auditorías PEGASUS. Véase III.3.1).
- De los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.

La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio del ICE, participan los diferentes grupos de interés haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones, respondiendo a las encuestas de satisfacción o participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

### III.2.6.1 Guías docentes UPV.

La metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes se detallan en las guías docentes UPV. La guía docente de la UPV es un documento público donde se concreta la oferta docente referida a las asignaturas materias y módulos de un Título, resultado del compromiso del equipo de profesores y del departamento. Es un instrumento al servicio del estudiante, ya que ofrece elementos informativos suficientes para determinar qué es lo que se pretende que aprenda, cómo se va a hacer, bajo qué condiciones y cómo va a ser evaluado. Es un instrumento de transparencia, fácilmente comprensible y comparable, entre las diferentes universidades en el camino hacia la excelencia. Las guías docentes de la UPV incluyen:

- Descripción general de la asignatura.
- Objetivos, competencias y destrezas.
- Conocimientos recomendados.
- Selección y estructuración de las Unidades Didácticas.



- Distribución.
- Metodología de enseñanza-aprendizaje.
- Evaluación.
- Recursos.
- Bibliografía.

### III.2.6.2 Evaluación del progreso y de los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

Anualmente, una vez conocidos los resultados de la convocatoria de septiembre del curso anterior, el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad elabora y remite al Área de Rendimiento Académico y Evaluación Curricular y a cada una de las Estructuras responsables del título, los siguientes estudios e informes para que puedan valorar el progreso y resultados de aprendizaje de los alumnos de forma global y plantear las acciones pertinentes:

- Estudio global de resultados académicos por centro y titulación, con evolución y comparativa entre centros.
- Estudio global de flujos por titulación: ingresos, egresos, cambios desde y hacia otras titulaciones y abandonos.
- Estudio global de graduados por titulación: tiempo medio de estudios, tasa de eficiencia de graduados, evolución y comparativa entre titulaciones.
- Estudio de detalle por asignatura: para cada asignatura: tasas globales de rendimiento, presentados, éxito y eficiencia, proporción de alumnos repetidores, tasas globales de rendimiento, presentados, éxito y eficiencia por titulación del alumno, tasas globales de rendimiento, presentados, éxito y eficiencia de alumnos nuevos, y de repetidores.
- Detección de anomalías a nivel de titulación: resultados de las asignaturas con menores tasas de rendimiento, resultados de las asignaturas con tasa de rendimiento menor del 40%, resultados de las asignaturas troncales y obligatorias de la titulación.
- Detección de anomalías a nivel de alumno: los alumnos que por su bajo rendimiento incumplen las normas de permanencia son objeto de estudio individualizado para su continuidad en el estudio.

Los resultados de aprendizaje y la adquisición de las competencias de cada alumno se evalúan de forma individualizada a través de la elaboración, presentación y defensa del trabajo fin de grado/máster o la tesis doctoral

### III.2.6.3 Evaluación curricular del alumnado.



La evaluación curricular de los alumnos de la UPV se realiza a través de la Subcomisión de Rendimiento Académico y Evaluación Curricular con el apoyo del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC). El proceso UPV para realizar la evaluación curricular es el siguiente:

<b>Proceso</b> SEPC09	<b>GESTIÓN TÉCNICA DE LA EVALUACIÓN CURRICULAR</b>	<b>Servicio de evaluación, planificación y calidad</b>
Estudio de solicitudes de evaluación curricular presentadas en cada convocatoria, valoración de cumplimiento de requisitos y elaboración de informes para la Subcomisión de Rendimiento Académico y Evaluación Curricular.		

Paralelamente al proceso SEPC09, las ERT definirán sus propios mecanismos y metodologías para realizar la evaluación del aprendizaje y la valoración del progreso de sus alumnos.

La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio del SEPC, participan los diferentes grupos de interés haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones, respondiendo a las encuestas de satisfacción o participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

**III.2.6.4. Normativa de regulación de las condiciones de progreso y permanencia.**

El Consejo Social de la UPV aprobó el 29 de abril de 2010 las normas que regulan el progreso y la permanencia en la UPV de los estudiantes en la “Normativa de Progreso y Permanencia en las Titulaciones Oficiales de la Universidad Politécnica de Valencia”, con el objeto de evitar el fracaso escolar y fomentar la participación del alumno en el proceso de evaluación.

El Consejo Social de la UPV revisa y actualiza anualmente estas normativas a partir de los resultados obtenidos de su aplicación.

**III.2.7. Orientación profesional.**

Las actividades de orientación profesional hacia los alumnos de los Títulos Oficiales de la UPV se realizan a través del Servicio Integrado de Empleo de la UPV (+400- EFQM / ISO-9001). El proceso UPV definido por el SIE para realizar la gestión de las prácticas externas es el siguiente:

<b>Proceso</b> SIE03	<b>GESTIÓN EMPLEO UPV</b>	<b>Servicio Integrado de empleo</b>
Proporcionar la inserción laboral de los alumnos a través de un contrato de trabajo en las empresas oferentes.		

<b>Proceso</b>	<b>PLAN INTEGRAL EMPLEO</b>	<b>Servicio Integrado de</b>
----------------	-----------------------------	------------------------------



SIE05		<b>empleo</b>
Definir el itinerario y realizar el acompañamiento de un alumno hasta la obtención de un contrato laboral estable en una empresa, en colaboración con el servicio público de empleo (SERVEF).		

<b>Proceso</b> SIE06	<b>ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL EMPLEO UPV</b>	<b>Servicio Integrado de empleo</b>
Orientar y formar a los alumnos de la Universidad en la búsqueda activa de empleo. Realizar evaluación psicoprofesional		

<b>Proceso</b> SIE07	<b>ACCIONES DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO Y EL AUTOEMPLEO (OPEA)</b>	<b>Servicio Integrado de empleo</b>
Orientar y formar a los alumnos de la Universidad en la búsqueda activa de empleo en colaboración con el servicio público de empleo.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño de los procesos (véase II.4). El SIE y la UPV realizan periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos. Esta evaluación se enmarca dentro del proceso general de evaluación del Título (véase III.3.2)

El seguimiento y la revisión del proceso de orientación profesional se realiza:

- en el SIE en el marco de actuación del Sistema ISO-9001 a través de las auditorías internas de calidad y las auditorías de certificación y durante el proceso de autoevaluación EFQM.
- seguimiento de la carta de servicio del SIE (certificada por AENOR según la norma UNE- 93200).
- Proceso de auditorías internas de la UPV (auditorías PEGASUS. Véase III.3.1).
- A través de los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.

La mejora de los procesos se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora de los procesos, y según se describe en la carta de servicio del SIE, participan los diferentes grupos de interés haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones, respondiendo a las encuestas de satisfacción o participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

### III.2.8. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

La gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias se realiza desde el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (+300 EFQM) a través del sistema SQF. La UPV ha definido el “Manual del Sistema de Gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones” y el proceso UPV para realizar la gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones:

<b>Proceso</b> SEPC10	<b>GESTIÓN DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES</b>	<b>Servicio de evaluación, planificación y calidad</b>
--------------------------	--	--



Dotar a la Comunidad Universitaria de un sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de todos los servicios que ofrece la UPV, así como describir los mecanismos necesarios para gestionar las mismas.

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño del proceso (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos.

El seguimiento y la revisión y del proceso de gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones se realiza:

- En el marco de la autoevaluación EFQM del SEPQ y el seguimiento de su carta de servicio.
- Proceso de auditorías internas de la UPV (auditorías PEGASUS. Véase III.3.1).
- A través de los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.

La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés a través de los grupos de mejora.

Paralelamente al sistema general de la UPV, las ERT pueden definir sus propios sistemas de gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones.

**III.2.9. Gestión de expedientes y tramitación de títulos. Transferencia y reconocimiento de créditos.**

La gestión de expedientes y las actividades relacionadas con la tramitación de títulos se realizan a través de los siguientes procesos definidos para el Servicio de Alumnado y para las ERT:

<b>Proceso</b> SA12	<b>EXPEDICIÓN DE TÍTULOS, DIPLOMAS Y CREDENCIALES</b>	<b>Servicio de alumnado</b>
Gestionar las solicitudes de expedición de títulos universitarios oficiales y propios, así como la expedición de credenciales de homologación a títulos o grados de doctor/máster, diplomas de estudios avanzados y suplementos europeos al título.		

<b>Proceso</b> CEN07	<b>TRAMITACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES</b>	<b>ERT</b>
Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales y entrega a los alumnos titulados.		

La UPV ha definido el “Documento marco para el sistema de transferencia y reconocimiento de créditos en los estudios oficiales de la UPV” en el cual se definen los criterios de reconocimiento de créditos. La gestión de expedientes y las actividades relacionadas con la tramitación de títulos se realizan a través de los siguientes procesos definidos para el Servicio de Alumnado y para las ERT:

<b>Proceso</b>	<b>RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS O ESTUDIOS</b>	<b>ERT</b>
----------------	--	------------



CEN05	
Convalidación de asignaturas, adaptación de estudios y reconocimiento de créditos de libre elección por actividades o créditos cursados en programas de intercambio.	

<b>Proceso</b>	<b>CONVALIDACIONES, ADAPTACIONES Y RECONOCIMIENTO DE ESTUDIOS BAJO PROGRAMAS DE INTERCAMBIO</b>	<b>Servicio de alumnado</b>
SA05		
Gestionar las solicitudes de alumnos de 1º y/o 2º ciclo de convalidaciones, adaptaciones extraordinarias y reconocimientos de estudios cursados bajo programas de intercambio en el extranjero, remitidas por los diferentes Centros de la UPV, para la resolución de las mismas por parte de la Subcomisión de Convalidaciones y Libre Elección.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño de los procesos (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos. La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés a través de los grupos de mejora.

**III.2.10. Gestión del personal docente académico y de apoyo a la docencia y del personal de administración y servicios.**

La definición de la política del personal académico y de apoyo a la docencia y del personal de administración y servicios es responsabilidad del Consejo de Gobierno de la UPV. Los diferentes grupos de interés participan en la definición y desarrollo de dicha política como miembros de dicho órgano.

Las actividades de gestión del personal docente académico y de apoyo a la docencia y de administración y servicios con vinculación a los Títulos Oficiales de la UPV (selección, provisión, incorporación y cese) se realizan a través del Servicio de Recursos Humanos (SRH). El proceso UPV definido por el SRH para realizar dicha formación es el siguiente:

<b>Proceso</b>	<b>SELECCIÓN, PROVISION, INCORPORACIÓN Y CESE DE PERSONAL</b>	<b>Servicio de Recursos Humanos</b>
SRH01		
Dotar a la Universidad de los recursos humanos que requiere para atender las necesidades tanto de carácter permanente como temporal, así como gestionar las posibles prórrogas, ceses o rescisiones de contratos		

El seguimiento y la revisión del proceso de selección, provisión, incorporación y cese se realiza mediante:

- Procesos de auditorias internas de la UPV (auditorias PEGASUS. Véase III.3.1).
- Los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.



La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés a través de los grupos de mejora.

La rendición de cuentas sobre los resultados de la política de personal se realiza según lo descrito en el apartado III.4.5 del presente documento.

#### **III.2.10.1. Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.**

La evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia se realiza a través del PROGRAMA DOCENTIA UPV. La Universidad Politécnica de Valencia ha venido desarrollando a lo largo de muchos años la evaluación de la actividad realizada por su personal docente e investigador, como fruto de su espíritu crítico y de su vocación de innovación y mejora continua. La finalidad de la evaluación de la actividad docente va más allá de la asignación de complementos retributivos específicos y se entronca en una voluntad de impulso de una cultura organizativa fundamentada principalmente en la dedicación y en los méritos de sus miembros. La evaluación de la actividad docente se entiende como una evaluación interna que la universidad realiza de su profesorado para garantizar el cumplimiento de los objetivos de las enseñanzas que imparte.

Para llevar a cabo este proceso se propone un modelo de evaluación con tres dimensiones como objeto de evaluación de la actividad docente y que se desarrolla ampliamente en el Manual de gestión de la evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad Politécnica de Valencia:

1. Planificación de la docencia.
2. Desarrollo de la enseñanza.
3. Resultados.

Estas tres dimensiones tienen como transversalidad la dedicación docente que actuaría como una dimensión cero o condición previa, de modo que si el profesor no desarrolla las actuaciones que la describen no procedería determinar la calidad de la misma. La actividad docente de todos los profesores de la UPV será objeto de evaluación con carácter obligatorio, realizándose con periodicidad anual. Se entiende que la actividad docente que va a ser objeto de evaluación es el conjunto de actuaciones que se realizan tanto dentro como fuera del aula, destinadas a favorecer el aprendizaje de los estudiantes con relación a los objetivos y competencias definidas en un plan de estudios. La actividad docente implica la coordinación y gestión de la enseñanza, el despliegue de métodos de enseñanza, actividades de aprendizaje y de evaluación, así como la posterior revisión y mejora de las actuaciones realizadas.



Por consiguiente, la actividad docente del profesorado implica diferentes actuaciones dirigidas a organizar, coordinar, planificar y enseñar a los estudiantes, así como a evaluar el aprendizaje. Dichas actuaciones se despliegan en respuesta a los objetivos formativos y competencias que se pretenden favorecer en los estudiantes.

El proceso de evaluación de la actividad docente será de aplicación en todas las titulaciones oficiales de la UPV. Todos los profesores de la UPV que imparten docencia en cualquiera de estas enseñanzas serán objeto de evaluación, cualquiera que fuera su situación contractual y categoría profesional. Por lo tanto se define como un proceso individual y obligatorio.

El proceso de evaluación tendrá carácter anual y se iniciará a instancia de la universidad, a propuesta de la Comisión para la Evaluación de la Docencia de la UPV, con la remisión individual a cada profesor de su correspondiente IAD (Índice de Actividad Docente) anual. Las finalidades de la evaluación de la actividad docente del profesorado, que servirán para la toma de decisiones en diferentes ámbitos, son:

- Mejorar de la calidad de la docencia.
- Reconocer la actividad docente.
- Determinar planes de formación e innovación de la docencia.
- Servir de herramienta para introducir elementos de objetividad, equidad y transparencia en la definición y la ejecución de las políticas de PDI, tales como la formación o la promoción del profesorado, y en especial en todos los procesos que requieren una valoración de la actividad docente de las personas y las unidades académicas.
- Disponer de indicadores cuantitativos (IAD) comparables con el sistema de indicadores de la actividad investigadora (IAI), que permitan conformar una posterior integración en un indicador general de la actividad académica personal.
- Permitir incorporar las dimensiones cuantitativa y cualitativa de la actividad realizada.
- Asignar recursos económicos propios.
- Asignar incentivos, tales como los complementos retributivos existentes (anuales, quinquenios,...) o los que se pudieran dotar.

La evaluación de la actividad docente del profesorado, que tendrá carácter universal y obligatorio, producirá efectos en:

- La distribución y asignación de recursos propios de la universidad.
- El reconocimiento de quinquenios: a tal efecto se exigirá para su reconocimiento que el profesor solicitante disponga de al menos cuatro años con resultado de la evaluación favorable o muy favorable.
- El reconocimiento de otros complementos e incentivos económicos.



La UPV dispone de un sistema propio de retribuciones adicionales del profesorado, establecido a raíz de lo dispuesto en el art. 46.2 de la L.R.U., que quedó regulado por normativa aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 26 de octubre de 2000 y Acuerdo de Consejo Social del 14 de noviembre de 2000. Posteriormente se modificó la citada normativa según consta en los acuerdos del Consejo Social de 30 de abril de 2003 y de 2 de diciembre de 2004. El sistema de retribuciones propio de la UPV se mantiene vigente en virtud de lo dispuesto en el Decreto 135/2006, de 29 de septiembre, del Consell de la Generalitat Valenciana (DOGV de 3 de octubre de 2006).

### **III.2.10.2. Evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios.**

La evaluación, promoción y reconocimiento del personal administración y servicios se realiza a través del PROGRAMA PEGASUS. Uno de los objetivos estratégicos de la UPV es implantar un reconocimiento para el personal de administración y servicios basado en la evaluación del desempeño de las funciones por las unidades y la traslación del mismo a las personas que la conforman, de acuerdo con el Plan Estratégico:

#### EJE 4. Personas

OBJETIVO 1. PROPICIAR UN CAPITAL HUMANO COMPROMETIDO CON LA EXCELENCIA DOCENTE, INVESTIGADORA Y DE GESTIÓN

- Línea estratégica 1. La evaluación permanente de la actividad laboral del personal de la UPV como sistema de búsqueda de la excelencia. Esta evaluación dará lugar al reconocimiento de resultados por la organización, mediante diferentes instrumentos: incentivos, carrera profesional, etc.

La UPV ha visto incrementada la calidad de sus servicios educativos y la intensidad de su producción de I+D+i, con recursos personales que han tendido a la estabilidad (+productividad). En el transcurso de los últimos años, la UPV ha correspondido a esa mejora de la productividad general en base a 4 ejes de su política de personal:

- Incremento de la estabilidad laboral.
- Mantenimiento del poder adquisitivo real para todos los trabajadores.
- Programas de mejora de las condiciones sociales de los trabajadores: plan de pensiones, plan de incentivo a la jubilación, ...
- Desarrollo de programas específicos de promoción laboral, basados en la mejora de la dotación estructural de diferentes unidades.

La UPV tiene implantado un complemento retributivo por productividad variable (aprobado por la Gerencia de la UPV y los responsables de las organizaciones sindicales el 4 de febrero de 2008) tomando como base y dando continuidad a la actual situación de garantía del mantenimiento de los salarios reales de los trabajadores de la UPV. La implantación del complemento retributivo por productividad



variable se basa en el cumplimiento del criterio de objetividad: la atribución de los complementos a las unidades esta basado en indicadores objetivos, calculados y obtenidos por procedimientos estadísticos rigurosos (responsabilidad del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad).

La evaluación del desempeño de las unidades de gestión se basa en dos ítems:

1. Actividad o esfuerzo laboral: indicadores de los procesos PEGASUS (véase II.7.2) y la prestación de servicios desarrollados por la unidad.
2. Calidad: opinión de usuarios (véase III.3.2 pto5).

La valoración de personal de administración y servicios se realiza anualmente (incentivos retributivos unidad/persona variable anual) de manera proporcional al tiempo de trabajo y a la responsabilidad y por periodos plurianuales.

Este sistema de evaluación y reconocimiento del personal de administración y servicios se revisa y actualiza anualmente por la Gerencia de la UPV.

**III.2.10.3. Formación del profesorado y del Personal de administración y servicios.**

Las actividades de formación del personal de administración y servicio de la UPV con vinculación a los Títulos Oficiales de la UPV se realizan a través del Servicio de Recursos Humanos (SRH). El proceso UPV definido por el SRH para realizar dicha formación es el siguiente:

Proceso	FORMACIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	Servicio de Recursos Humanos
SRH11	Gestionar la formación del personal de Administración y Servicios de la Universidad partiendo de un análisis de necesidades formativas, planificando, diseñando y coordinando las diferentes acciones (cursos, seminarios, ayudas formativas, etc.), escogiendo el profesorado adecuado, realizando la selección de los trabajadores y el seguimiento y evaluación de las mismas.	

La Unidad de Formación para la Administración y Servicios Universitarios de la UPV (UFASU) realiza anualmente (SRH11) el análisis de las necesidades y expectativas del personal de administración y servicios de la UPV en lo referente tanto a sus necesidades de formación como a las necesidades de formación de las unidades de gestión a las que pertenecen así como a sus capacidades reales.

El seguimiento y la revisión del proceso de formación del PAS se realiza mediante:

- El proceso de auditorias internas de la UPV (auditorias PEGASUS. Véase III.3.1).
- Los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.



La mejora de este proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés a través de los grupos de mejora.

Las actividades de formación del personal docente e investigador se realiza a través del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) y se plasman en el Plan de Formación del Profesorado y en el Programa de Formación para la Docencia Universitaria. El Instituto de Ciencias de la Educación es el encargado de ayudar a la docencia, ofreciendo formación, apoyo y asesoramiento al profesorado en el ámbito de la pedagogía universitaria, y propiciando la divulgación y empleo de nuevos recursos y tecnologías educativas, contribuyendo al proceso de innovación y evaluación de la calidad de la enseñanza, así como desarrollar actividades formativas y facilitar apoyo psicopedagógico al estudiante al objeto de atender sus necesidades de orientación y asesoramiento académico, personal y profesional. Los procesos UPV definidos por el ICE para realizar dichas actividades de formación son los siguientes:

<b>Proceso ICE02</b>	<b>FORMACIÓN PERMANENTE PEDAGÓGICA</b>	<b>Instituto de ciencias de la educación</b>
Desarrollo de programas de formación técnico-pedagógica y formación en el uso de las tecnologías de la información y comunicación aplicadas a la educación dirigidos al profesorado.		

<b>Proceso ICE01</b>	<b>PROGRAMAS DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA INICIAL</b>	<b>Instituto de ciencias de la educación</b>
Organización y desarrollo de programas de formación pedagógica inicial dirigidos al profesorado como apoyo a su desarrollo profesional docente.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño de los procesos de formación del profesorado (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos con respecto a estos procesos e identifica las principales necesidades de formación del personal académico y de apoyo a la docencia. El seguimiento y la revisión de los procesos de formación del profesorado se realiza mediante:

- El proceso de auditorias internas de la UPV (auditorias PEGASUS. Véase III.3.1).
- Los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.

La mejora de estos procesos se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión de los mismos según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora de los procesos, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones, respondiendo a las encuestas de satisfacción o participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.



III.2.11. Gestión de recursos.

La definición de la política de gestión de recursos y servicios es responsabilidad del Consejo de Gobierno de la UPV. Los diferentes grupos de interés participan en la definición y desarrollo de dicha política como miembros de dicho órgano. Las actividades de gestión de los recursos se realizan paralelamente desde diversos servicios y áreas de la UPV (Servicio de Mantenimiento, Servicio de Infraestructuras, Área de sistemas de información y comunicaciones, etc.). Los procesos UPV definidos para llevar a cabo esta gestión son los siguientes:

<b>Proceso SMA01</b>	<b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO</b>	<b>Servicio de Mantenimiento</b>
Realizar tareas de mantenimiento correctivo, bien sea solicitado o no, incluyendo la ejecución de pequeñas reformas, ampliaciones, desarrollo de proyectos, etc. Realizar las revisiones periódicas de mantenimiento preventivo y aquellas sujetas al cumplimiento de las normativas técnicos-legales vigentes. Realizar las revisiones sistemáticas de infraestructuras básicas generales afectas a redes generales y distribución de servicios.		

<b>Proceso ASICA04</b>	<b>MANTENIMIENTO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS</b>	<b>Área de sistemas de información y comunicaciones</b>
Adaptar las aplicaciones existentes a nuevas necesidades funcionales o legislativas, así como resolver posibles errores en las mismas.		

<b>Proceso ASICA06</b>	<b>GESTIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA</b>	<b>Área de sistemas de información y comunicaciones</b>
Garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información para garantizar el cumplimiento de los requerimientos legislativos.		

<b>Proceso CEN10</b>	<b>DISPONIBILIDAD DE INSTALACIONES</b>	<b>ERT</b>
Apertura y cierre del acceso al Centro y de sus instalaciones, y control y custodia de sus llaves. Reserva y préstamo de los recursos propios del Centro (espacios y equipos). Gestión del traslado de mobiliario y enseres, dentro del propio edificio del Centro, y supervisión de traslados gestionados por el Servicio de Asuntos Generales. Recepción y tramitación o, en su caso, solución, de cualquier tipo de incidencia ocurrida en el ámbito del Centro. Supervisión del estado de mantenimiento y del trabajo de limpieza de las instalaciones propias del Centro.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño de los procesos de gestión de recursos (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos con respecto a estos procesos. El seguimiento y la revisión de los procesos de gestión de recursos se realiza mediante:

- El proceso de auditorias internas de la UPV (auditorias PEGASUS. Véase III.3.1).
- Los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.



La mejora de estos procesos se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión de los mismos según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora de los procesos, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés a través de los grupos de mejora.

#### **III.2.11.1 Plan de equipamiento docente.**

La UPV es una universidad emprendedora y con proyección internacional, que en su marco educativo se compromete en la actualización y mejora de su equipamiento docente, así como en la incorporación de nuevas metodologías docentes dentro del espacio europeo de educación superior. Por ello las ERT deben contar con una infraestructura educativa de primera línea y equiparse del adecuado instrumental y laboratorios para ofertar una docencia con formación y destrezas tecnológicas, generar habilidades y desarrollar el ingenio y aplicabilidad. Estos compromisos exigen a la UPV que establezca un presupuesto específico en material docente, para lo que establece anualmente el Plan de Equipamiento Docente, que se divide en dos subprogramas:

1. Equipamiento ordinario. La distribución en las ERT se realizará en función del programa de calidad docente (aulas y aulas informáticas) y de los créditos de laboratorio gestionados e impartidos en sus laboratorios propios.
2. El segundo es el de equipamiento extraordinario y se estructura en dos partidas una de ellas vinculadas a laboratorios, y una segunda partida vinculada a titulaciones.
  - a. Plan extraordinario de laboratorios que contempla causas sobrevenidas, situaciones extraordinarios de equipamiento, equipos especiales no abordados por la dotación de ordinario. Las solicitudes de equipamiento docente extraordinario se analizarán de forma individualizada teniendo en cuenta las necesidades especiales en cada caso.
  - b. Plan de equipamiento extraordinario para titulaciones. Para su evaluación se tendrán en cuenta los créditos de laboratorio impartidos, la antigüedad y grado de obsolescencia de los laboratorios, la experimentalidad de la titulación, la incorporación de nuevas metodologías activas con experiencia contrastable, así como la adaptación al espacio europeo de educación superior.

Una vez asignado el equipamiento docente tanto ordinario como extraordinario se informa a la comunidad universitaria de dichas resoluciones. Los solicitantes serán los órganos de gobierno unipersonales de la UPV (ERT) que sean responsables de la docencia.

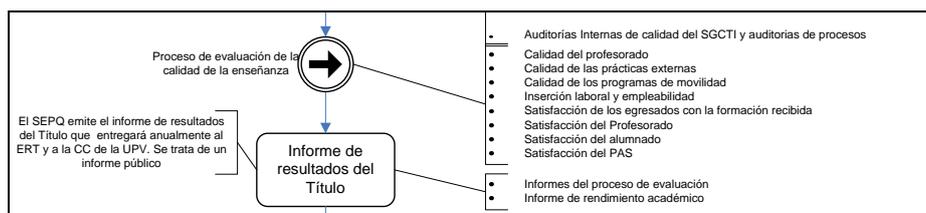


### III.2.12. Gestión de las normativas que afectan a los estudiantes.

El Servicio de Alumnado es un servicio administrativo de carácter central de la UPV, cuya función está dirigida fundamentalmente hacia los alumnos, tanto en lo que se refiere a los preuniversitarios como a los estudios oficiales de grado y máster y de doctorado.

Como unidad central, coordina procedimientos y actuaciones relacionadas con los alumnos matriculados en los diversos Centros de la Universidad, gestionando a través de las distintas unidades administrativas que conforman el Servicio de Alumnado los procesos relacionados con el acceso a la Universidad, matriculación, convalidaciones, oferta de libre elección, becas, títulos y normativa de estudiantes. Toda esta normativa se encuentra a disposición de toda la Comunidad Universitaria y permanentemente actualizada en la web [http://www.upv.es/entidades/SA/menu\\_634708c.html](http://www.upv.es/entidades/SA/menu_634708c.html).

### III.3. Evaluación y medición de Títulos Oficiales de la UPV



La evaluación y control de los Títulos Oficiales de la UPV se realiza a dos niveles de actuación:

1. Seguimiento y evaluación de los procesos: auditorías internas de calidad e indicadores de procesos.
2. Seguimiento y medición de los resultados del proceso de evaluación de la enseñanza.

#### III.3.1. Auditorías Internas del SGCTi. Evaluación y medición de procesos.

La organización de Auditorías internas de calidad es una de las actividades que mayor importancia revisten por cuanto permiten a la UPV y a sus unidades obtener una visión global del nivel de funcionamiento del Sistema de Gestión. La Auditoría interna de calidad se utiliza para contrastar el grado de conformidad del concepto auditado con respecto a lo establecido en el SGCTi. Tienen también como fin descubrir puntos de posible mejora para alcanzar un mejor funcionamiento dentro del ámbito de la gestión.

Anualmente, la UPV realiza la Auditoría Interna de Calidad del SGCTi. La Comisión de Calidad de la UPV elabora el Plan de Auditoría de Títulos Oficiales de la UPV, en el que se incluyen:

1. Títulos auditados. Se realiza un muestreo aleatorio que garantice la revisión de todos los Títulos impartidos en la UPV en un plazo determinado.



2. Fechas de realización.
3. Personal auditor. El propio del SEPO con la dirección del Jefe de Servicio.

La auditoría del SGCTI incluye:

- La revisión de los procesos de definición de la política y objetivos de calidad por la CC.
- La revisión del proceso de evaluación de la calidad de la enseñanza (véase III.3.2).
- La revisión del proceso de desarrollo, revisión y mejora de los Títulos por la CAT.
- La revisión de los procesos de información, participación y rendición de cuentas a los grupos de interés.

Tras la realización de la auditoría, el personal auditor elabora el informe de auditoría interna de calidad del SGCTI que remite a la Comisión de Calidad para su estudio (véase III.4.3).

La evaluación de los procesos del SGCTi se realiza a través de auditorías internas de procesos, que se utilizan para contrastar el grado de conformidad de los procesos implantados en la UPV con respecto a lo establecido en el SGCTi. Existen dos tipos de auditorías internas de procesos del SGCTi.

1. Auditorías PEGASUS. La UPV ha definido el Manual de gestión de las auditorías internas de calidad de las unidades de gestión UPV donde define la metodología que regula la organización, planificación, realización y comunicación de las auditorías de calidad de las Unidades PEGASUS de la UPV y por consiguiente de los procesos y procedimientos PEGASUS (tercer nivel documental del SGCTi).
2. Auditorías internas propias de los Títulos. Cada ERT planifica la realización de auditorías internas de los procesos y procedimiento propios (nivel 4 del sistema documental del SGCTi).

La medición de los resultados de los procesos del SGCTi se realiza a través de la implantación de indicadores de procesos e indicadores de unidad definidos en el ámbito del programa PEGASUS para todas las unidades de gestión y administrativas de la UPV. Las Unidades PEGASUS (véase II.7.2) especifican los compromisos de calidad asumidos en sus Cartas de servicio y los indicadores que permiten medir el cumplimiento de los mismos. Éstos son los indicadores de calidad de la Unidad, obtenidos a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios (véase III.3.2. pto.5):

- Satisfacción con los SERVICIOS PRESTADOS por la unidad.
- Satisfacción con el TRATO RECIBIDO por las personas que prestan el servicio.
- Satisfacción con la ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio.
- Satisfacción con los MECANISMOS DE SOLICITUD del servicio.



Estos indicadores se miden como porcentaje de usuarios satisfechos.

Complementariamente a éstos, a nivel de servicio prestado, las unidades de gestión especifican igualmente Indicadores de actividad y resultados u otros de calidad considerados como relevantes para la evaluación del servicio. La gestión de este panel interno de indicadores compete a la propia Unidad. Sobre la base de éstos últimos, se construyen los Indicadores de procesos, que son negociados con la Gerencia. El conjunto de todos ellos conforman los denominados Indicadores de Unidad.

### **III.3.2. Proceso de evaluación de la calidad de la enseñanza.**

El proceso de evaluación de la calidad de la enseñanza de los Títulos Oficiales de la UPV describe la metodología y los procedimientos implantados en la UPV para evaluar:

1. La gestión de los programas de movilidad.
2. La gestión de las prácticas.
3. La inserción laboral y la empleabilidad de los egresados de los Títulos Oficiales.
4. La satisfacción de los egresados con la formación recibida.
5. La satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la gestión de los Títulos
6. La satisfacción del PDI con la gestión de los Títulos Oficiales y el doctorado.
7. La satisfacción del alumnado con la gestión de los Títulos Oficiales.
8. La satisfacción del alumnado con el profesorado.
9. La satisfacción de la comunidad universitaria con los procesos y la gestión administrativa de las unidades de gestión.

Para cada uno de estos aspectos se ha definido:

- Unidad responsable de la evaluación.
- Grupo de interés evaluado: alumno, egresados, personal de administración y servicio, personal docente e investigador y comunidad universitaria en general.
- Metodología de evaluación: encuestas, focus grup, etc.; Frecuencia; Responsable de la medición; Medio utilizado: web, presencial, etc.
- Informes elaborados.
- Acciones de benchmarking planificadas.

Los procesos que definen los procedimientos utilizados en el proceso de evaluación de la calidad de la enseñanza son los siguientes:

#### **1. Valoración de la satisfacción de los grupos de interés.**

La satisfacción de los grupos de interés de los títulos se realiza sobre dos vertientes:



1.a. Valoración de la satisfacción del alumnado con el profesorado. El Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la UPV es la unidad que gestiona el análisis de los resultados de la satisfacción del alumnado con el profesorado para cada una de las asignaturas que se imparten en el título.

1.b. Valoración de la satisfacción del alumnado, personal docente y personal de administración y servicios con la gestión del Título. El Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) de la UPV es la unidad que gestiona el análisis de los resultados de la satisfacción del alumnado y el personal docente con la gestión del título, evaluando los siguientes aspectos:

- Objetivos del título.
- Acceso y admisión de estudiantes.
- Planificación de las enseñanzas.
- Personal académico.
- Recursos materiales y servicios.
- Sistema de garantía de calidad.

La metodología para realizar ambas evaluaciones se describe en el proceso ICE06.

Proceso ICE06	GESTIÓN DE ENCUESTAS Y CORRECCIÓN DE EXÁMENES	Instituto de ciencias de la educación
Gestión de la encuesta de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado y la gestión de los títulos oficiales UPV; corrección de exámenes y oposiciones; y procesamiento de otros modelos de encuestas. Gestión de la encuesta de opinión del personal docente con la gestión de títulos oficiales de la UPV.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño de este proceso (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción del mismo. Su seguimiento y revisión se realiza mediante:

- Procesos de auditorías internas de la UPV (auditorías PEGASUS. Véase III.3.1)
- Los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS

La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión de los mismos según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. Según se describe en la carta de servicio, los diferentes grupos de interés participan en la mejora del mismo a través de los grupos de mejora.

La valoración de la satisfacción del personal de administración y servicios se realiza desde el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad según se describe en el proceso SEPQ12:

Proceso SEPQ12	EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA CON LA GESTIÓN UPV	Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad
-------------------	--	---



Realizar la evaluación de la satisfacción del alumnado, personal de administración y servicios y personal docente e investigador con las unidades de gestión de la UPV. Realizar la evaluación del personal de administración y servicios con la gestión de los Título Oficiales de la UPV

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño del proceso (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos. El seguimiento y la revisión del proceso de gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones se realiza:

- En el marco de la autoevaluación EFQM del SEPQ y el seguimiento de su carta de servicio.
- Mediante un proceso de auditorías internas de la UPV (auditorías PEGASUS. Véase III.3.1).
- A través de los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.

La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés a través de los grupos de mejora.

**2. Valoración de la gestión de las prácticas externas.**

La valoración de la satisfacción del alumnado de los títulos con la gestión de las prácticas externas se realiza desde el Servicio Integrado de Empleo según se describe en el proceso SIE01:

Proceso SIE01	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESA	Servicio Integrado de Empleo
Realizar las actividades necesarias para que los alumnos de la Universidad realicen prácticas en empresas e instituciones en el marco de los programas de cooperación educativa.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño del proceso (véase II.4). El SIE y la UPV realizan periódicamente encuestas de satisfacción de este proceso. Esta evaluación se enmarca dentro del proceso general de evaluación del Título (véase III.3.2).

El seguimiento y la revisión del proceso de orientación profesional se realiza:

- En el SIE en el marco de actuación del Sistema ISO-9001 a través de las auditorías internas de calidad y las auditorías de certificación y durante el proceso de autoevaluación EFQM.



- Por el seguimiento de la carta de servicio del SIE (certificada por AENOR según la norma UNE- 93200).
- Mediante un proceso de auditorías internas de la UPV (auditorías PEGASUS. Véase III.3.1).
- A través de los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.

La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés a través de los grupos de mejora.

**3. Valoración de la gestión de los programas de movilidad.**

La valoración de la satisfacción del alumnado de los títulos con la gestión de los programas de movilidad se realiza desde la Oficina de Programas Internacionales según se describe en los procesos OPI01 y OPI02:

Proceso OPI01	GESTION DE MOVILIDAD DE ALUMNOS PROPIOS	Oficina de Programas Internacionales de Intercambio
Gestionar los diferentes programas de movilidad para asegurar la participación de los alumnos de la Universidad en cada uno de ellos: realizar la asignación de plazas/becas, tramitar la documentación y propuestas de reconocimiento, gestionar los pagos...		

Proceso OPI02	GESTION DE MOVILIDAD DE ALUMNOS DE ACOGIDA	Oficina de Programas Internacionales de Intercambio
Cumplir los compromisos de la Universidad ante otras instituciones en los programas de movilidad en los que se participa. Gestionar la aceptación de alumnos recibidos de intercambio. Facilitar la acogida de estos alumnos en la UPV (alojamiento, idiomas, información,..).		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño de los procesos (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción del mismo. Esta evaluación se enmarca dentro del proceso general de evaluación del Título (véase III.3.2). El seguimiento y la revisión de los procesos de movilidad se realizan en la OPI:

- En el marco de la autoevaluación EFQM y el seguimiento de su carta de servicio.
- Mediante un proceso de auditorías internas de la UPV (auditorías PEGASUS. Véase III.3.1).
- A través de los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.



La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.3 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés a través de los grupos de mejora.

#### **4. Valoración de la satisfacción con la formación, la inserción laboral y la empleabilidad de los egresados de títulos oficiales y doctores.**

El Servicio Integrado de Empleo (SIE) de la UPV es la unidad de gestión que, a través de su Observatorio de Empleo, gestiona el análisis y la utilización de los resultados de inserción laboral. El Observatorio de Empleo tiene por objetivo recoger, procesar y facilitar información referente al proceso de la inserción laboral de los titulados universitarios en el entorno socioeconómico y a la opinión de los egresados de su paso por la Universidad. Los alumnos vienen a la UPV esperando la formación más adecuada para su inserción laboral y la Universidad tiene entre sus funciones la formación de los profesionales, que la sociedad necesita para seguir progresando. En la mejor inserción laboral de los titulados universitarios no sólo influye el nivel de formación adquirido durante los estudios, sino que, entre otros muchos factores, influyen también la demanda de profesionales, que el entorno social genera, y la adecuación entre el nivel de competencias, exigidas en los puestos de trabajo que se ofertan, y las adquiridas durante su proceso formativo. El conocimiento de las características de los procesos de inserción de sus titulados y del inicio de su trayectoria profesional es un elemento importante en el esfuerzo de la UPV para adecuar la formación de profesionales a las demandas del entorno social.

El Servicio Integrado de Empleo realiza estudios de inserción laboral mediante encuestas a los titulados de la UPV, y a los empleadores del entorno socioeconómico, que recogen la opinión y la experiencia de los procesos de inicio de la carrera profesional, desde el punto de vista del titulado y del empleador.

El Observatorio tiene dos fuentes de información, la primera se articula mediante información extraída de los egresados de esta universidad. La segunda a partir de la opinión que los empleadores tienen de estos egresados. La primera línea se desarrolla a través del Programa Encuestas Egresados, un estudio longitudinal y sistemático que analiza el proceso de inserción laboral y la opinión de los egresados sobre la formación recibida en la universidad, tras finalizar sus estudios (encuesta A) y a los 2 años de finalizarlos (encuesta B). La segunda línea se materializa en el estudio "*Los titulados de la UPV y los empleadores*" donde se recoge la opinión que tienen los empleadores, de la formación recibida y su ajuste a las demandas del mercado laboral, de los jóvenes titulados de esta universidad. Su continuación se fundamenta en estudios sectoriales. Estos dos estudios se realizan según el proceso SIE08.



<b>Proceso</b> SIE08	<b>ESTUDIOS DE EMPLEABILIDAD</b>	<b>Servicio Integrado de Empleo</b>
Conocer el proceso de inserción laboral de los alumnos de la Universidad y las características del mercado laboral, para mejorar la empleabilidad y la calidad de la formación impartida en la Universidad.		

**5. Valoración de la satisfacción del PDI, PAS y alumnado con los procesos y la gestión administrativa de las unidades de gestión de la UPV.**

La valoración de la satisfacción del PDI, PAS y alumnado con los procesos y la gestión administrativa de las unidades de gestión de la UPV se realiza desde el SEPQ a través del proceso SEPQ12

<b>Proceso</b> SEPQ12	<b>EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA CON LA GESTIÓN UPV</b>	<b>Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad</b>
Realizar la evaluación de la satisfacción del alumnado, personal de administración y servicios y personal docente e investigador con las unidades de gestión de la UPV. Realizar la evaluación del personal de administración y servicios con la gestión de los Títulos Oficiales de la UPV		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño del proceso (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción de los mismos.

El seguimiento y la revisión y del proceso de gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones se realiza:

- En el marco de la autoevaluación EFQM del SEPQ y el seguimiento de su carta de servicio.
- Mediante un proceso de auditorias internas de la UPV (auditorias PEGASUS. Véase III.3.1).
- A través de los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS.

La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión del mismo según se describe en el punto III.4.4 del presente documento. En la mejora del proceso, y según se describe en la carta de servicio, participan los diferentes grupos de interés a través de los grupos de mejora.

A continuación se detalla el proceso de evaluación de la enseñanza implantado en la UPV:

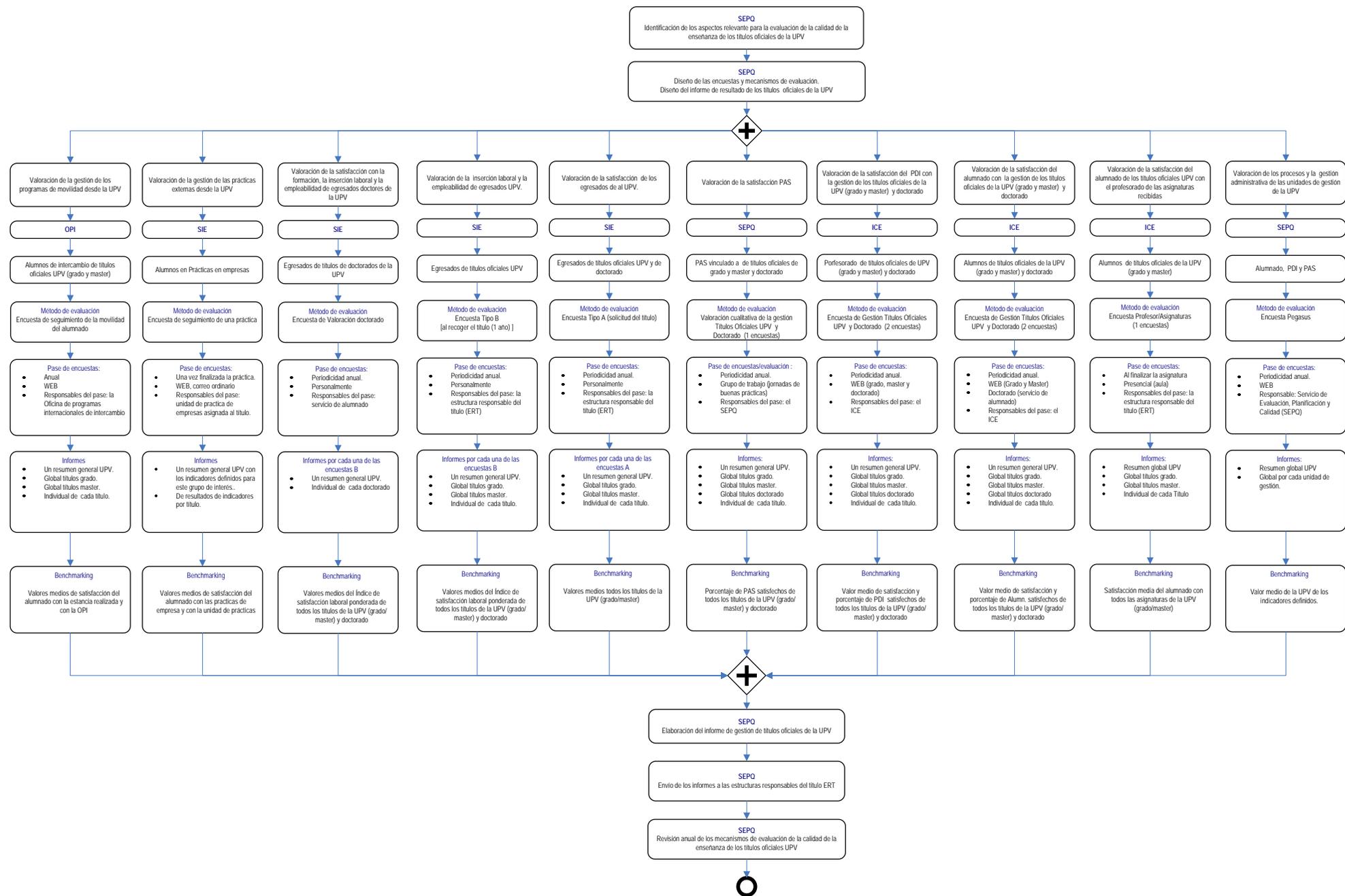


Fig.2. Proceso de evaluación de la enseñanza de los Títulos Oficiales de la UPV.



En la tabla siguiente se detallan la asignación de responsabilidades en el proceso de evaluación de la enseñanza.

<b>Asignación de responsabilidades en el proceso de evaluación de la calidad de la enseñanza en los Títulos Oficiales de la UPV</b>	Servicio de evaluación, planificación y calidad SEPQ	Estructura responsable del título ERT	Servicio Integrado de Empleo SIE	Instituto de Ciencias de la Educación ICE	Oficina de Programas Internacionales de intercambio OPI
Responsable del proceso de evaluación de la calidad de la enseñanza					
Valoración de la satisfacción del alumnado con el profesorado					
Valoración de la satisfacción del alumnado con la gestión del título					
Valoración de la gestión de las prácticas externas					
Valoración de la gestión de los programas de movilidad					
Valoración de la satisfacción con la formación, la inserción laboral y la empleabilidad de los egresados doctores					
Valoración de la inserción laboral y la empleabilidad de los egresados de títulos oficiales					
Valoración de la satisfacción de los egresados					
Valoración de la satisfacción del personal docente con la gestión del título					
Valoración de la satisfacción del PDI, PAS y alumnado con los procesos y la gestión administrativa de las unidades de gestión de la UPV					
Valoración de la satisfacción del personal administrativo y servicios con la gestión del título					

### III.3.3. Informe de resultado del Título.

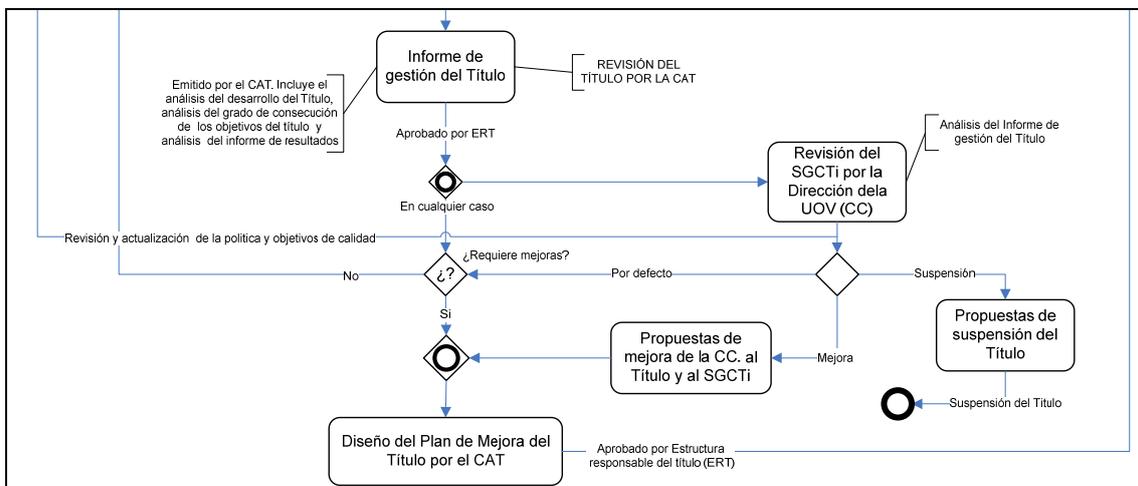
Anualmente el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV, elabora el informe de resultados del Título que incluye:

1. Informe del proceso de evaluación de la enseñanza que incluye todos los resultados e indicadores definidos en dicho proceso [fig2].
2. Informe de rendimiento académico que incluye al menos las tasas de egresados, graduación y abandono (véase III.2.6.2).
3. Informe de sugerencias, quejas y felicitaciones del Título.
4. Informe de resultados de objetivos del Título.

El informe de resultados del Título se envía simultáneamente a la Comisión de Calidad de la UPV y a la Comisión Académica del Título.



### III.4. Revisión y mejora de Títulos Oficiales de la UPV.



La fase mejora de la gestión de los Títulos Oficiales de la UPV incluye:

1. Revisión del Título por la Comisión Académica mediante el análisis del informe de resultados y la elaboración del informe de gestión del título.
2. Revisión del SGCTI por la Dirección de la UPV.
3. La definición del Plan de Mejora.

#### III.4.1. Revisión del Título por la Comisión Académica Título: informe de gestión del Título.

A partir del informe de resultados del Título, emitido por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, la Comisión Académica del Título, en la cual participan los diferentes grupos de interés (alumnado, personal docente y personal de administración y servicios), elabora el Informe de gestión del Título en el que se recoge el análisis de:

- Los resultados obtenidos en el proceso de evaluación de la enseñanza.
  - Satisfacción del alumnado, personal docente y personal de administración y servicios con la gestión del título y con las unidades de gestión involucradas en el mismo.
  - Satisfacción del alumnado con la calidad de la enseñanza y el profesorado.
  - Satisfacción de los egresados.
  - Satisfacción con las prácticas externas y la inserción laboral.
  - Satisfacción con los programas de movilidad. Los resultados de rendimiento académico.
- Las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas.
- Los resultados en los objetivos de calidad del título.
- Los resultados de la implantación de las mejoras (véase III.4.2).
- Informe de demanda. Perfiles (véase III.1.1.1).
- Las auditorías internas de procesos (véase III.3.1).



- Las necesidades de recursos y servicios.
- Las necesidades del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios.

El análisis de información permite valorar el mantenimiento, la actualización y la renovación de la oferta formativa. El informe de gestión del título incluye los puntos fuertes y las áreas de mejora del Título y es aprobado por la Estructura Responsable del Título a través de las Juntas de Centros, Consejos de Instituto Universitario de Investigación y Consejos de Departamento, y remitido para su revisión a la Comisión de Calidad de la UPV y al Consejo Social para su difusión a la Sociedad.

El Informe de gestión del Título debe proporcionar la siguiente información de salida:

1. Actualización de las metas del Título (véase III.1.2.).
2. Plan de mejora del Título (véase III.4.2.).
3. Actualización de los procedimientos propios de la ERT (véase II.6).

#### **III.4.2. Plan de mejora del Título.**

La mejora de los Títulos Oficiales de la UPV se plasma en el Plan de Mejora del Título e incluye mejoras a dos niveles:

1. Mejoras en los procesos UPV (véase III.4.3) y en los procesos propios de la ERT.
2. Mejoras en el diseño del Título.

Las mejoras de los procesos y procedimientos propios de las ERT son identificadas por la Comisión Académica del Título (CAT) tras el análisis del informe de resultados del Título. Son implantadas y evaluadas por la propia CAT. Para llevar a cabo la implantación de estas mejoras, se crean los Equipos de Mejora del ERT. Estos equipos de mejora están compuestos por personal del equipo de dirección de la ERT, profesores, personal de administración y servicios y alumnos.

Las mejoras en el diseño del Título se realizan a partir del conjunto de puntos fuertes y puntos débiles identificados en el informe de resultados (Comisión Académica del Título. Véase III.3.3). Los puntos débiles en el diseño del Título incluyen el análisis y la mejora de los objetivos del título, el acceso y la admisión de estudiantes, la planificación de la enseñanza, el personal y los recursos materiales.

Durante la revisión del SGCTi por la Dirección de la UPV (Comisión de Calidad de la UPV. Véase III.4.3) se pueden identificar nuevas mejoras en los Títulos que son incluidas en el plan de mejora.



#### **III.4.3. Revisión del SGCTi por la Dirección de la UPV.**

La UPV, anualmente, y a través de la Comisión de Calidad, realiza la revisión del SGCTi para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios tanto en el conjunto de Títulos Oficiales de la UPV, como en cada uno de ellos de manera individualizada y en el propio Sistema de Gestión, incluyendo la política y objetivos de calidad.

La información de entrada para la revisión del SGCTi incluye los informes de resultados de cada uno de los Títulos Oficiales de la UPV con toda la información que los mismos incorporan (véase III.3.3), sus correspondientes informes de gestión (véase III.4.1.) y el resultado de la auditoria interna de calidad del SGCTi (véase III.3.1).

El análisis de esta información permite identificar los resultados de la revisión del SGCTi que incluyen:

- Las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGCTi y sus procesos.
- El mantenimiento, la actualización y la renovación de la oferta formativa global de la UPV.
- La actualización de la política y los objetivos de calidad.
- Las mejoras de los Títulos Oficiales UPV.
- La mejora en la política de personal.
- Las necesidades de recursos y servicios.
- Los umbrales de cada uno de los criterios definidos por la UPV para la suspensión de un Título.

En la revisión del SGCTi participan el profesorado, el personal de administración y servicio, el alumnado y la sociedad en su condición de miembros de la Comisión de Calidad de la UPV. Los resultados de la revisión del SGCTi se presentan al Consejo Social de la UPV.

#### **III.4.4. Mejora de procesos UPV.**

Las mejoras de los procesos UPV que intervienen en el desarrollo de los Títulos Oficiales de la UPV se realizan a través del proceso SEPQ11 definido por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad en el ámbito del programa PEGASUS. Las mejoras introducidas en estos procesos se plasman en los planes anuales de mejora de las unidades de gestión de la UPV definidas a partir de:

1. Los resultados obtenidos en sus indicadores de procesos e identificados por los responsables de las propias unidades de gestión.
2. Los resultados del informe de gestión e identificadas tanto por la Comisión Académica del Título como por la Comisión de Calidad de la UPV.



<b>Proceso</b> SEPQ11	<b>GESTIÓN DE PLANES DE MEJORA</b>	<b>Servicio de evaluación, planificación y calidad</b>
Definir la metodología utilizada en la UPV para el diseño y planificación de planes de mejora, el desarrollo de los mismos y el seguimiento y medición de los resultados obtenidos.		

Las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés se han identificado durante el diseño de este proceso (véase II.4). La UPV realiza periódicamente encuestas de satisfacción del mismo. Su seguimiento y revisión se realiza:

- Mediante un proceso de auditorías internas de la UPV (auditorías PEGASUS. Véase III.3.1)
- A través de los indicadores de proceso definidos en el ámbito del programa PEGASUS

La mejora del proceso se realiza a partir de los resultados obtenidos en el seguimiento y revisión de los mismos. Según se describe en la carta de servicio, los diferentes grupos de interés participan en la mejora del mismo a través de los grupos de mejora.

#### III.4.5. Criterios de eventual suspensión del Título.

La Comisión de Calidad es el órgano responsable de proponer al Consejo de Gobierno de la UPV la suspensión de un título oficial de la UPV en función de que se dé alguno de los siguientes supuestos:

1. Cuando el resultado de la acreditación a la que hace mención el artículo 27 del RD1393/2007 sea negativo. Los mecanismos a seguir en este escenario serán los descritos por los organismos competentes.
2. Cuando se revoque la autorización de implantación por parte de la Generalitat Valenciana. Los mecanismos a seguir en este escenario serán los descritos por los organismos competentes.
3. Por incumplimiento de los requisitos mínimos requeridos en el presente documento y en los documentos marco definidos por la UPV para la impartición de un Título Oficial.

La UPV ha establecido los mecanismos para proceder a la suspensión de un Título Oficial en el momento en el que el Consejo de Gobierno de la UPV lo apruebe. La Comisión de Calidad de la UPV analiza anualmente el informe de resultados y el informe de gestión de los Títulos Oficiales de la UPV.

Los criterios que regulan la eventual suspensión de un Título Oficial de la UPV se engloban en tres dimensiones. La Comisión de Calidad define y revisa anualmente los umbrales de cada uno de los criterios definidos. Cada título deberá cumplir con todos los criterios de una de las tres dimensiones:



**Dimensión 1: adecuación social.**

- La previsión de demanda de estudiantes de nuevo acceso (tendrá que hacer referencia a la demanda registrada en la titulación impartida por la UPV en los últimos 5 cursos).
- Los indicadores de empleabilidad e inserción laboral.

**Dimensión 2: resultados del Título.**

- Resultados de rendimiento académico.
- Resultados del proceso de evaluación de la enseñanza.
- Indicadores de los Objetivos de Calidad.

**Dimensión 3: recursos materiales y humanos.**

**III.4.6. Publicación de información sobre los títulos oficiales de la UPV.**

**III.4.6.1. Informe de resultados UPV.**

La Universidad Politécnica de Valencia ha definido en su Plan Estratégico su compromiso con la rendición de cuentas de sus resultados frente a la comunidad universitaria y a la sociedad en general. En el EJE III. COMPROMISO SOCIAL Y VALORES ha definido el objetivo estratégico de *“orientar la UPV a la obtención de los resultados que mejoren su utilidad social, a corto, medio y largo plazo”* y una línea estratégica para *“ la puesta a disposición de la opinión pública de información objetiva, transparente y abierta respecto a los resultados obtenidos por la UPV, que facilite la valoración de su rentabilidad social a corto, medio y largo plazo”*.

En el ámbito de este objetivo estratégico se ha definido el Indicador *“Valoración social de la utilidad de la UPV para el progreso social”* que mide el grado de satisfacción de la sociedad con los resultados de la UPV y se ha puesto en marcha el plan de acción INFORME DE RESULTADOS (rendir cuentas a la sociedad sobre los resultados obtenidos en todos sus ámbitos de actuación, el uso de los recursos asignados y su contribución al desarrollo económico y social)

PLAN DE ACCIÓN: INFORME DE RESULTADOS

Plan de Acción: INFORME DE RESULTADOS		
FINALIDAD	Rendir cuentas a la sociedad sobre los resultados obtenidos en todos nuestros ámbitos de actuación, el uso de los recursos asignados y nuestra contribución al desarrollo económico y social.	
CALENDARIO	PUESTA EN MARCHA	De enero a junio de 2008
	DESARROLLO	De julio de 2008 a diciembre de 2014
RESPONSABLES	Rector	
UNIDADES IMPLICADAS	Área de la Agencia de la Calidad, Estudios y Planificación	



En la página web del plan estratégico de la UPV <http://planestrategico.upv.es> se informa a toda la comunidad universitaria de los resultados estratégicos de la UPV.

#### **III.4.6.2. Información sobre los Títulos.**

Simultáneamente a este compromiso estratégico, la UPV hace público en las páginas web de las Estructuras Responsables de los Títulos Oficiales el informe de resultados de cada Título y su informe de gestión. La Comisión Académica del Título es el órgano responsable que regula los procesos de toma de decisiones sobre la publicación de información de su Título. La información de los principales aspectos relacionados con el Título a sus principales grupos de interés se detalla en la siguiente tabla:



Aspectos relevantes del SGCTi	Rendición de cuentas	Órgano responsable	Medio
Información sobre el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad de los Títulos Oficiales de la UPV.	Informe de la Revisión del SGCTi por la Dirección (III.4.3).	Comisión Calidad UPV.	Informe al Consejo Social y al Consejo de Gobierno.
Información sobre el cumplimiento de las metas de los objetivos de calidad del Título.	Informe de Gestión del Título (III.4.1).	Comisión Académica del Título.	Web del Título.
Información sobre la oferta formativa, objetivos y planificación del título, políticas de acceso y de orientación a los estudiantes, metodología de enseñanzas, aprendizaje y evaluación.	Guías Docentes.	Comisión Académica del Título.	Web del Título.
Información sobre la movilidad.	Informe de Gestión del Título (III.4.1).	Comisión Académica del Título.	Web del Título.
Información sobre los programas de prácticas en empresa.	Informe de Gestión del Título (III.4.1).	Comisión Académica del Título.	Web del Título.
Información sobre los resultados de la política de personal académico y de apoyo a la docencia. Información sobre el acceso, la evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.	Informe de la Revisión del SGCTi por la Dirección (III.4.3).	Comisión Calidad UPV.	Informe al Consejo Social y al Consejo de Gobierno.
Información sobre los recursos materiales y servicios y su nivel de uso.	Informe de la Revisión del SGCTi por la Dirección (III.4.3).	Comisión Calidad UPV.	Informe al Consejo Social y al Consejo de Gobierno.
Información sobre los resultados de la política de personal de administración y servicios.	Informe de la Revisión del SGCTi por la Dirección (III.4.3).	Comisión Calidad UPV.	Informe al Consejo Social y al Consejo de Gobierno.
Información sobre los resultados del aprendizaje.	Informe de Gestión del Título (III.4.1).	Comisión Académica del Título.	Web del Título.
Información sobre los resultados de la inserción laboral.	Informe de Gestión del Título (III.4.1).	Comisión Académica del Título.	Web del Título.
Información sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.	Informe de Gestión del Título (III.4.1).	Comisión Académica del Título.	Web del Título.
Información sobre las sugerencias, quejas y reclamaciones.	Informe de Gestión del Título (III.4.1).	Comisión Académica del Título.	Web del Título.



### III.4.6.3. Sistema de información de la UPV: Mediterránea.

La Universidad dispone de un sistema centralizado de gestión de toda la información (Mediterránea) relativa a sus títulos oficiales que dota a todo el personal de la UPV con responsabilidad en el SGTi de datos únicos, fiables y actualizados permanentemente. La estructura interna de Mediterránea es la siguiente:

- DataWareHouse que se alimenta del conjunto de Bases de Datos corporativas de la UPV.
- Herramienta informática que permite la elaboración de informes, mediante la definición previa de indicadores y atributos, a partir de los datos almacenados.

En Mediterránea proporciona la información relativa a:

- Espacios: Incluye información de los espacios existentes en la UPV. Con las características de cada uno de ellos (área, tipo, subtipo...), y la entidad que los gestiona y ocupa.
- Recursos Humanos: Información existente del personal de la UPV (PAS y PDI), con datos relativos a las plazas (Oficial, grupo, categoría, régimen jurídico...)
- Alumnado: Datos relativos a todos los títulos oficiales de grado y master y al doctorado. Información de alumnos ingresados, matriculados, egresados y titulados. Así como información de matrícula y notas de asignaturas. Además, incluye indicadores de rendimiento académico: Tasa de rendimiento, abandono, eficiencia, presentados y éxito para el conjunto de titulaciones de la UPV.
- Recursos Económicos: Información relativa al Presupuesto de la UPV (Actividad y Resultados, Estados Financieros, Relación de Puestos de Trabajo), al Plan de Ordenación de Laboratorios (POL), así como datos relativos a Equipamiento Docente.
- Indicadores SIUV: Indicadores incluidos en el Plan de Financiación de las universidades valencianas, en el apartado de Financiación por Objetivos. Datos relativos a Centros, Departamentos y al conjunto de la Universidad. Detalle por indicadores y Profesorado.
- POD y Docencia: Datos correspondientes al Plan de Ordenación Docente de la Universidad, en los apartados de Previsión y Docencia.
  - Previsión: Créditos contratados, reducidos, efectivos y previstos a impartir; todo ello agrupado por Centro, Departamento y Área de conocimiento. Información necesaria para el cálculo del índice de saturación por Departamento y Área; índice utilizado para la decisión de posible contratación de profesorado.
  - Docencia: Créditos impartidos por el profesorado. Créditos que imparte cada profesor en las distintas asignaturas de la universidad, así como reconocimiento por dirección de tesis, trabajos de investigación, tesinas y trabajos autorizados. Complementariamente, información acerca de las reducciones de las que dispone el profesorado por distintos motivos: Cargos académicos, sexenios, etc...