



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

---

## **SISTEMA INTERNO DE CALIDAD (SIQ)**

PROPUESTA DE ESTRUCTURA MARCO

---

VALENCIA, 17 DE FEBRERO DE 2017

## Índice

INTRODUCCIÓN	2
JUSTIFICACIÓN	3
PROPUESTA	7
Dimensiones	8
1. Gobernanza y política de calidad	9
2. Programa formativo	9
3. Personal académico	10
4. Experiencia de aprendizaje del estudiante	10
5. Efectividad educacional	11
6. Responsabilidad social	11
Subdimensiones	12
ANEXOS	13
Anexo I: Desarrollo subdimensiones	13
Anexo II: Propuesta de ficha por proceso	32

## INTRODUCCIÓN

Desde su creación la Universitat Politècnica de València se ha situado a la vanguardia de la innovación y gestión universitarias al servicio de la sociedad.

Siguiendo esa tradición de dinamismo, mejora continua y eficiencia se presenta la siguiente propuesta de Sistema Interno de Calidad que se centra en la actividad académica de la UPV.

Una propuesta que ha aprendido de una década de trabajo en el marco normativo de acreditaciones nacionales e internacionales y que propone unificar en un único sistema todo tipo de acreditaciones de calidad, simplificando su gestión y maximizando tanto su utilidad como los recursos humanos y económicos destinados a su funcionamiento.

El presente documento tiene como objetivo presentar la propuesta de estructura marco del nuevo Sistema Interno de Calidad (SIQ) de la UPV que se ha realizado tras un proceso participativo de diálogo con la comunidad universitaria.

La propuesta se organiza en dos partes: una primera de justificación del cambio realizada con un enfoque pedagógico y una segunda que contiene el núcleo de la estructura de la propuesta.

Además se adjuntan como anexos el desarrollo de cada una de las subdimensiones incluyendo sus objetivos generales y específicos y los procesos que inicialmente se han identificado.

Igualmente en el apartado de anexos se incorpora la propuesta de contenido de las fichas que desarrollarán cada uno de los procesos y que posteriormente se reflejarán operativamente en los procedimientos.

## JUSTIFICACIÓN

1. El actual Sistema de Gestión Interna de Calidad de Títulos Oficiales de la UPV se aprobó en el año 2008 con el objetivo principal de garantizar la calidad de las enseñanzas oficiales en el marco de la normativa estatal de ordenación universitaria.
2. Casi una década después se han producido cambios relevantes en el contexto socioeconómico que han influido en la definición de la estrategia de la Universidad:
  - Globalización de mercados y movilidad de profesionales;
  - Expansión de la economía digital y de la sociedad del talento;
  - Aumento de la accesibilidad de la población a la Educación Superior;
  - Incremento de la competencia e internacionalización del sector de la Educación Superior; y
  - Democratización y mayor participación ciudadana en las instituciones.
3. Estos cambios han provocado la necesidad de avanzar hacia el reconocimiento de la calidad de los aprendizajes adquiridos por parte de los estudiantes universitarios, generándose una supraestructura internacional de agencias de aseguramiento de la calidad basadas en criterios comunes de aplicación a las instituciones de Educación Superior y a sus programas formativos.
4. La UPV como institución universitaria se sitúa a la vanguardia de las necesidades sociales ofreciendo respuestas a su entorno desde el talento y la innovación.

Fruto de este liderazgo social al servicio de las personas que forman parte de la sociedad valenciana y para garantizar el reconocimiento internacional de la calidad de sus egresados se propone la actualización del Sistema Interno de Calidad (SIQ) de la actividad académica de la UPV.

5. El vigente Sistema de Gestión Interna de Calidad de Títulos Oficiales (SGICTi) de la UPV se basa en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa básica en materia de enseñanzas universitarias. Unos requisitos que se establecieron para controlar la transición desde un catálogo de titulaciones cerrado a un sistema abierto en el que se deben combinar la autonomía universitaria, el respeto a las regulaciones nacionales y autonómicas, y la necesaria rendición de cuentas.
6. Mientras que hace tres lustros los referentes de la calidad universitaria se buscaban entre los modelos de excelencia como el de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) o las normas de aseguramiento de la calidad como las ISO, hoy los referentes nacionales para el establecimiento de los sistemas de garantía de la calidad universitaria se encuentran en los programas diseñados para su evaluación por parte de las agencias de calidad. El que tiene mayor reconocimiento es el programa Audit de la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), basado en los Criterios y Directrices para el Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG) del año 2015. Es a través de este programa mediante el cual los centros de la UPV tienen certificado el diseño de su sistema interno de calidad.
7. Los ESG están auspiciados por la Unión Europea y son aprobados por la Conferencia de Ministros de Educación. Los ESG determinan el marco para la calidad de las instituciones de educación superior, de sus sistemas nacionales y de las agencias de evaluación.
8. La garantía de la calidad es uno de los principales pilares sobre los que se asienta el Proceso de Bolonia de creación de un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y su desarrollo a través de los ESG está liderado por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), que integra a la mayoría de las agencias de calidad inscritas en el Registro Europeo de Garantía de la Calidad (EQAR), inscripción que la legislación española exige para realizar determinadas funciones (v.gr. verificación o acreditación institucional).

9. La internacionalización de la calidad en la Educación Superior, al igual que la de los profesionales de la UPV, ha servido para integrar en la presente propuesta de SIQ otros criterios y estándares relativos a la acreditación institucional y sectorial del ámbito anglosajón, al objeto de ampliar las oportunidades de nuestros egresados en cualquier lugar del mundo. El reconocimiento del cumplimiento de estos criterios y estándares de gran tradición internacional permitirá a nuestros titulados estar cubiertos por el Washington Accord (acuerdo internacional de reconocimiento de acreditaciones de la profesión de ingeniería) como ya sucede con los acreditados por ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology) y próximamente por aquellos titulados cuyos programas formativos ostenten el sello EUR-ACE.

El sistema propuesto es igualmente compatible con los criterios de otros sellos sectoriales europeos como el vinculado a los programas de informática Euro-Inf.

10. En la actualidad el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de ANECA, y fruto de la experiencia obtenida en la aplicación del marco de garantía de calidad de los títulos universitarios oficiales en España, se encuentra desarrollando el protocolo que permitirá la realización de una acreditación institucional por centro universitario que incluirá bajo una única certificación la totalidad de los títulos impartidos por dicho centro.

Esta posibilidad exige que el centro haya renovado la acreditación del 50% de sus títulos y que cuente con la certificación de la implantación de su sistema interno de garantía de calidad por parte de una agencia de calidad.

11. Se puede concluir que existen cuatro razones que sugieren la revisión del sistema de calidad de la UPV:
- El cumplimiento de lo establecido en el sistema actual que requiere la revisión preceptiva del SGICTi.
  - La actualización y aprobación de los criterios y directrices de los ESG en 2015.
  - El establecimiento de la acreditación institucional mediante Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.

- La optimización de la eficiencia institucional de la UPV y la instauración de la rendición de cuentas de su actividad.

## PROPUESTA

12. Se propone una evolución del Sistema de Garantía de Calidad implantado en la UPV que se inspire en los nuevos ESG de 2015 y en la adquisición de competencias por parte de los estudiantes, extremo que por pionero situaría a la universidad entre las instituciones líderes en esta materia. Entre sus características son:

- Un sistema de garantía de calidad de la actividad académica, actualizado y consistente.
- Adaptado a los criterios internacionales de la calidad en la educación superior.
- Polivalente tanto para la acreditación de programas formativos y competencias como para la acreditación institucional.
- Un sistema flexible y útil que establezca la cultura de la calidad, a través de la orientación a la mejora, más allá de las evaluaciones externas.

13. De acuerdo al cambio de paradigma y a la justificación anterior la Comisión de Calidad de la UPV de 25 de febrero de 2016 realizó el mandato de rediseñar el Sistema Interno de Calidad (SIQ) de la UPV, cuyas principales novedades son:

- Ampliar el alcance de la garantía de la calidad a todos los programas formativos de entidad con marca UPV (títulos oficiales y propios).
- Asumir el protagonismo central de la experiencia de aprendizaje de los estudiantes en el marco de la actividad académica de la UPV, en clara alineación con los postulados de los ESG 2015.
- Reconocer a las Estructuras Responsables de Títulos (centros y otros) como sujeto de la evaluación conjuntamente con el programa formativo.
- Vincular la investigación, la innovación y la gobernanza de la institución a los aspectos docentes ligados al proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Desplegar la cultura de la calidad en la UPV asumiendo la diversidad de perfiles de los estudiantes y de las expectativas de los grupos de interés social; la responsabilidad de sus actividades; la rendición de cuentas a la sociedad; y la mejora continua de su actividad.



## Dimensiones

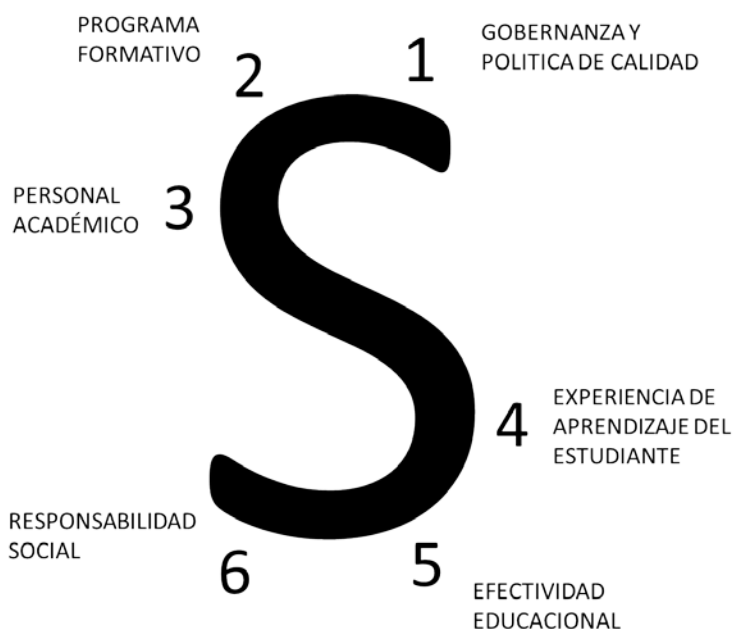
La estructura del Sistema Interno de Calidad de la UPV se organiza en seis dimensiones que engloban la calidad de la actividad académica universitaria de la UPV.

Esta actividad se desarrolla en un doble nivel que integra tanto las funciones de la UPV con de sus Entidades Responsables de Título (ERTs).

Las seis dimensiones son:

1. Gobernanza y política de calidad.
2. Programa formativo.
3. Personal académico.
4. Experiencia de aprendizaje del estudiante.
5. Efectividad educacional.
6. Responsabilidad social.

La secuencia gráfica del sistema sería la siguiente:



La gobernanza, políticas y procesos de la UPV y sus ERTs permiten cumplir su misión y objetivos educacionales e institucionales con efectividad, integridad y calidad.

La actividad institucional se desarrolla desde la legalidad, la autonomía y cuenta con la participación de los grupos de interés implicados en ella atendiendo a sus necesidades.

### **1. Gobernanza y política de calidad**

La UPV y sus ERTs cuentan con una política de aseguramiento de la calidad y un sistema interno de calidad que estimulan la mejora continua a través del análisis, la planificación y la evaluación.

Periódicamente la UPV y sus ERTs se someten a la evaluación externa de su calidad siguiendo los criterios internacionales de aplicación en las instituciones de educación superior.

La UPV y sus ERTs recopilan, analizan y usan información pertinente para el cumplimiento y revisión de su misión y objetivos institucionales.

La UPV cuenta con un proceso para el diseño, aprobación, oferta, seguimiento, revisión, suspensión, extinción y actualización de los programas formativos conducentes a la obtención de títulos.

### **2. Programa formativo**

Los programas formativos son coherentes con la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV, y se evalúan periódicamente para garantizar que se logran sus objetivos, a la vez que responden a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad.

Los resultados de los programas formativos y de sus estudiantes están referenciados a los marcos español y europeo de cualificaciones para la educación superior.

### 3. Personal académico

El personal docente y de apoyo de la UPV y sus ERTs está cualificado y es competente y apropiado para garantizar el aprendizaje de los estudiantes.

Los procesos de selección, formación y desarrollo profesional del personal docente y de apoyo son justos, transparentes y adecuados a la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs.

Su labor se desarrolla y evalúa en un contexto creativo, innovador y responsable que vincula su actividad docente, investigadora y de gestión a la mejora de la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

### 4. Experiencia de aprendizaje del estudiante

Los programas formativos de la UPV están diseñados para fomentar la participación de los estudiantes en la creación del proceso de aprendizaje, y su desarrollo y evaluación reflejan este enfoque centrado en el estudiante.

La normativa que se aplica a los estudiantes para su admisión, progreso, reconocimiento y certificación es pública, coherente con la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs, y se adapta a la diversidad de perfiles de los estudiantes y a sus circunstancias.

Para mejorar su experiencia de aprendizaje, el estudiante dispone de recursos y servicios de apoyo y orientación suficientes, accesibles y adaptados a la diversidad de perfiles de los estudiantes y sus circunstancias.

La UPV y sus ERTs disponen de recursos económicos, humanos, de infraestructuras y tecnológicos suficientes para cumplir con su misión, objetivos educacionales e institucionales y para garantizar la calidad de la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

La UPV y sus ERTs tienen en cuenta los resultados e impacto de su actividad sobre los grupos de interés para su mejora continua.

La UPV y sus ERTs recopilan, analizan y usan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas formativos, el cumplimiento de su misión y sus objetivos educativos e institucionales.

#### **5. Efectividad educacional**

Existen indicadores de la calidad de los resultados de aprendizaje, de la empleabilidad y del éxito y efectividad educacional de sus enseñanzas sobre los estudiantes.

Igualmente se analiza la satisfacción de los grupos de interés con la experiencia, resultados de aprendizaje y competencias adquiridos por los estudiantes.

El análisis de la información de resultados obtenida se utiliza para la prospectiva, toma de decisiones, planificación, asignación de recursos y mejora continua de su actividad.

La UPV y sus ERTs asumen la responsabilidad social de sus actividades y rinden periódicamente cuentas a la sociedad y a sus grupos de interés sobre el impacto y uso eficiente de los recursos de los que disponen.

#### **6. Responsabilidad social**

La UPV y sus ERTs son transparentes y comunican información completa, clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades, programas formativos, recursos disponibles y resultados obtenidos.

La información pública disponible es útil y relevante para la toma de decisiones de estudiantes y grupos de interés.

## Subdimensiones

- |  |  |
|--|--|
| 1. Gobernanza y política de calidad          | 1.1. Gobernanza<br>1.2. Política de calidad<br>1.3. SIQ  |
| 2. Programa formativo                        | 2.1. Planificación del programa formativo<br>2.2. Revisión del programa formativo  |
| 3. Personal académico                        | 3.1. Incorporación personal docente<br>3.2. Desarrollo y evaluación profesional del personal docente<br>3.3. Incorporación personal de apoyo<br>3.4. Desarrollo y evaluación profesional del personal de apoyo |
| 4. Experiencia de aprendizaje del estudiante | 4.1. Ingreso de los estudiantes<br>4.2. Progreso de los estudiantes<br>4.3. Proceso de enseñanza-aprendizaje<br>4.4. Recursos para el aprendizaje<br>4.5. Egreso de los estudiantes                            |
| 5. Efectividad educacional                   | 5.1. Resultados de aprendizaje y competencias<br>5.2. Satisfacción de los grupos de interés<br>5.3. Empleabilidad  |
| 6. Responsabilidad social                    | 6.1. Transparencia e información pública<br>6.2. Rendición de cuentas  |

## ANEXO I: Desarrollo de las Subdimensiones

### DIMENSIÓN 1: GOBERNANZA Y POLÍTICA DE CALIDAD

#### 1.1. Gobernanza

##### Objetivo general

Garantizar la gobernanza y el buen gobierno de la UPV y sus ERTs para cumplir con su misión y objetivos educacionales e institucionales.

##### Objetivos específicos

- Garantizar que la definición de la misión y de los objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs se realizan desde la legalidad, con autonomía e integridad, y cuenta con la participación de los grupos de interés implicados en ella atendiendo a sus necesidades.
- Garantizar que la misión y los objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs se cumplen y están actualizados.
- Garantizar que el liderazgo de la UPV y sus ERTs, sus estructuras organizativas y los procesos de planificación, toma de decisiones y asignación de recursos permiten desarrollar su actividad institucional con efectividad, integridad y calidad.

##### Procesos

- Definición y aprobación de la misión y de los objetivos educacionales e institucionales.
- Evaluación de la estructura organizativa y de los procesos de planificación, toma de decisiones y asignación de recursos.
- Evaluación de la actividad institucional.
- Revisión y actualización de la misión y de los objetivos educacionales e institucionales.

## 1.2. Política de calidad

### Objetivo general

Garantizar que la UPV y sus ERTs cuenten con una política de aseguramiento de la calidad reconocible en el ámbito internacional de la educación superior que estimula la cultura de la calidad y la mejora continua a través de la evaluación.

### Objetivos específicos

- Garantizar que la política de garantía de la calidad es estratégica, pública y estimula la cultura de la calidad en la institución y la mejora continua de su actividad.
- Garantizar que periódicamente la UPV y sus ERTs se someten a la evaluación externa de su calidad siguiendo los criterios internacionales de aplicación a las instituciones de educación superior.

### Procesos

- Definición y aprobación de la política, objetivos y estructura de la garantía de la calidad.
- Difusión y fomento de la política y cultura de la calidad.
- Revisión y actualización de la política, objetivos y estructura de la garantía de la calidad.
- Evaluación externa de la calidad.

### 1.3. SIQ

#### Objetivo general

Garantizar que la UPV y sus ERTs cuentan con un Sistema Interno de Calidad que a través de sus procesos asegura la calidad y la mejora continua de su actividad.

#### Objetivos específicos

- Garantizar que el Sistema Interno de Calidad está implantado y que cuenta con procesos y recursos para la planificación, evaluación, análisis y rendición de cuentas.
- Garantizar que se recopila, analiza y usa la información pertinente para la toma de decisiones, el aseguramiento de la calidad y la mejora continua.

#### Procesos

- Diseño, gestión y revisión del SIQ.
- Gestión de la información.
- Evaluación y auditorías internas.



## DIMENSIÓN 2: PROGRAMA FORMATIVO

### 2.1. Planificación del programa formativo.

#### Objetivo general

Garantizar que el diseño, aprobación, oferta, suspensión y extinción de los programas formativos responden a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad.

#### Objetivos específicos

- Garantizar que los programas formativos son coherentes con la misión y los objetivos educacionales e institucionales de la UPV y que responden a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad.
- Garantizar que la UPV cuenta con mecanismos establecidos para el diseño, aprobación, oferta, suspensión y extinción de los programas formativos conducentes a la obtención de títulos.
- Garantizar que la cualificación de los programas formativos es pública y está referenciada a los marcos español y europeo de cualificaciones para la educación superior.

#### Procesos

- Definición y aprobación de la oferta de programas formativos de la UPV.
- Diseño, aprobación, suspensión y extinción del programa formativo.

## 2.2. Revisión del programa formativo.

### Objetivo general

Garantizar que los programas formativos logran sus objetivos, se someten a seguimiento y revisión, y están actualizados para dar respuesta a las distintas necesidades de los estudiantes y de la sociedad.

### Objetivos específicos

- Garantizar que la UPV y sus ERTs cuentan con un proceso para el seguimiento, revisión y actualización de los programas formativos conducentes a la obtención de títulos.
- Garantizar que los programas formativos se evalúan periódicamente interna y externamente para asegurar que se logran sus objetivos, responden a las distintas necesidades de los estudiantes y de la sociedad y están actualizados.

### Procesos

- Seguimiento, revisión y actualización del programa formativo (informes de resultados, gestión y planes de mejora)
- Evaluaciones internas de la UPV y externas a la UPV.

## DIMENSIÓN 3: PERSONAL ACADÉMICO

### 3.1. Incorporación personal docente.

#### Objetivo general

Garantizar que el personal docente que se incorpora a la UPV y sus ERTs está cualificado y es competente y apropiado para asegurar el aprendizaje de los estudiantes.

#### Objetivos específicos

- Garantizar que la planificación de la incorporación del personal docente es adecuada a la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs.
- Garantizar que los procesos de selección, provisión, incorporación y cese del personal docente son justos y transparentes.

#### Procesos

- Definición de necesidades, funciones y condiciones del personal docente.
- Selección, provisión, incorporación y cese del personal docente.

### 3.2. Desarrollo y evaluación profesional del personal docente.

#### Objetivo general

Garantizar que el personal docente cumple con sus funciones en un contexto institucional que facilite e impulse el desarrollo de su trabajo.

#### Objetivos específicos

- Garantizar la continua cualificación, competencia y adecuación del personal docente.
- Garantizar que la labor del personal docente se desarrolla y evalúa en un contexto creativo, innovador y responsable que vincula su actividad docente, investigadora y de gestión a la mejora de la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.
- Garantizar que los procesos de formación y desarrollo profesional del personal docente son justos, transparentes y adecuados a la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs.

#### Procesos

- Evaluación y reconocimiento del personal docente.
- Promoción y carrera profesional del personal docente.
- Gestión del personal docente.
- Formación e innovación del personal docente.

### 3.3. Incorporación personal de apoyo.

#### Objetivo general

Garantizar que el personal de apoyo que se incorpora a la UPV y sus ERTs está cualificado y es competente y apropiado para facilitar la experiencia de aprendizaje de los estudiantes y su gestión.

#### Objetivos específicos

- Garantizar que la planificación de la incorporación del personal de apoyo es adecuada a la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs.
- Garantizar que los procesos de selección, provisión, incorporación y cese del personal de apoyo son justos y transparentes.

#### Procesos

- Definición de necesidades, funciones y condiciones del personal de apoyo.
- Selección, provisión, incorporación y cese del personal de apoyo.

### 3.4. Desarrollo y evaluación profesional del personal de apoyo.

#### Objetivo general

Garantizar que el personal de apoyo cumple con sus funciones en un contexto institucional que facilite e impulse el desarrollo de su trabajo.

#### Objetivos específicos

- Garantizar la continua cualificación, competencia y adecuación del personal de apoyo.
- Garantizar que la labor del personal de apoyo se desarrolla y evalúa en un contexto creativo, innovador y responsable que vincula todas sus actividades a la mejora de la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.
- Garantizar que los procesos de formación y desarrollo profesional del personal de apoyo son justos, transparentes y adecuados a la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs.

#### Procesos

- Evaluación y reconocimiento del personal de apoyo.
- Promoción y carrera profesional del personal de apoyo.
- Gestión del personal de apoyo.
- Formación e innovación del personal de apoyo.

## DIMENSIÓN 4: EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE

### 4.1. Ingreso de los estudiantes.

#### Objetivo general

Garantizar que las políticas de captación, acceso y admisión, así como el perfil de ingreso definido son coherentes con la experiencia de aprendizaje que se ofrece a los estudiantes.

#### Objetivos específicos

- Garantizar que las normativas y procesos de captación, acceso, admisión y matrícula que se aplican a los estudiantes para su ingreso en la titulación son públicos, coherentes con la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs, y se adaptan a la diversidad de perfiles de los estudiantes y sus circunstancias.
- Garantizar que para su ingreso en la titulación los estudiantes disponen de recursos y servicios de apoyo y orientación desde antes de acceder a la universidad hasta el momento de matricularse en un título.

#### Procesos

- Establecimiento de criterios y proceso de captación y orientación de futuros estudiantes.
- Establecimiento de criterios y proceso de acceso, admisión y matriculación.
- Actividades de acogida, apoyo y orientación a los estudiantes de nuevo ingreso.

## 4.2. Progreso de los estudiantes.

### Objetivo general

Garantizar que el diseño y desarrollo del programa formativo, las normativas que afectan a los estudiantes y el reconocimiento de cualificaciones permiten el normal progreso en la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

### Objetivos específicos

- Garantizar que el diseño y desarrollo del programa formativo permiten que los estudiantes progresen normalmente en su experiencia de aprendizaje.
- Garantizar que las normativas que se aplican a los estudiantes y el reconocimiento de cualificaciones son públicos y coherentes con la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs, y se adapta a la diversidad de perfiles de los estudiantes y sus circunstancias.

### Procesos

- Definición de parámetros y valores objetivo de progreso por perfil de estudiante.
- Actividades de apoyo y orientación académicas a los estudiantes (Secretarías ERTs, tutores, etc.)
- Gestión y coordinación académica.
- Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.



### 4.3. Proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### Objetivo general

Garantizar que el proceso de enseñanza-aprendizaje previsto es coherente y adecuado a los perfiles de ingreso y egreso definidos para los estudiantes y cuenta con su opinión.

#### Objetivos específicos

- Garantizar que el proceso de enseñanza-aprendizaje es coherente con los perfiles de ingreso y egreso definidos y se adecua a los perfiles de los estudiantes y sus circunstancias.
- Garantizar que los programas formativos de la UPV están diseñados para fomentar la participación de los estudiantes en la creación del proceso de aprendizaje y que su desarrollo y evaluación refleja este enfoque centrado en el estudiante.

#### Procesos

- Definición de perfiles de estudiantes.
- Planificación de la programación académica.
- Desarrollo y gestión de la programación académica.
- Gestión de las prácticas externas.
- Gestión de la movilidad e intercambio.

#### 4.4. Recursos para el aprendizaje.

##### Objetivo general

Garantizar que la UPV y sus ERTs disponen de recursos para cumplir con su misión, objetivos educativos e institucionales y garantizar la calidad de la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

##### Objetivos específicos

- Garantizar la adecuación de los recursos económicos, humanos, organizativos, de infraestructuras y tecnológicos a la experiencia de aprendizaje del estudiante, así como de las actividades y servicios que la complementan.
- Garantizar que los recursos para el aprendizaje y los servicios de apoyo y orientación son suficientes, accesibles y adaptados a la diversidad de perfiles de los estudiantes y sus circunstancias.

##### Procesos

- Gestión administrativa de los estudiantes (expediente académico, certificaciones, transferencia, reconocimiento de créditos, etc.)
- Gestión de recursos e instalaciones (planificación, gestión de espacios y equipamiento, mantenimiento, etc.)
- Gestión de becas para los estudiantes (matrícula, complementarias, comedor, etc.)
- Actividades y servicios a disposición del aprendizaje de los estudiantes (Biblioteca, comunicaciones, servicios de orientación académica y profesional, deportes, idiomas, voluntariado, cultura, delegación de alumnos, clubs y asociaciones, salud, etc.)

#### 4.5. Egreso de los estudiantes.

##### Objetivo general

Garantizar que la experiencia de aprendizaje de los estudiantes se refleja en la certificación obtenida por los egresados y que se puede ampliar tras el egreso.

##### Objetivos específicos

- Garantizar que la normativa que se aplica a los estudiantes para la completa certificación de sus aprendizajes es coherente con la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs.
- Garantizar que para mejorar la experiencia de aprendizaje tras el egreso, el estudiante dispone de recursos y servicios de apoyo y orientación suficientes y accesibles, además de adaptados a la diversidad de perfiles de los egresados.

##### Procesos

- Establecimiento de criterios y proceso de certificación de aprendizajes (gestión de títulos, reconocimiento de actividades no regladas, etc.)
- Actividades de orientación y apoyo al estudiante egresado (orientación profesional, empleo, antiguos alumnos, formación continua, etc.)

## DIMENSIÓN 5: EFECTIVIDAD EDUCACIONAL

### 5.1. Resultados de aprendizaje y competencias.

#### Objetivo general

Garantizar que el nivel de calidad de los resultados de aprendizaje y competencias adquiridos por los estudiantes cumple con la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs.

#### Objetivos específicos

- Garantizar que se mide y analiza la consecución de los resultados de aprendizaje y competencias previstos en los perfiles de egreso, en los objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs y en los marcos español y europeo de cualificaciones para la educación superior.
- Garantizar que el análisis de los resultados de aprendizaje y competencias alcanzados se utiliza para la prospectiva, toma de decisiones, planificación, asignación de recursos y mejora continua de la actividad de la UPV.

#### Procesos

- Revisión de necesidades y expectativas de los grupos de interés respecto de los resultados de aprendizaje y competencias.
- Medición y análisis de los resultados de aprendizaje y competencias adquiridos.
- Toma de decisiones y mejoras adoptadas como consecuencia de los resultados de aprendizaje y competencias obtenidos.

## 5.2. Satisfacción de los grupos de interés.

### Objetivo general

Garantizar que la misión, objetivos educativos e institucionales de la UPV y sus ERTs y los resultados e impacto de su actividad satisfacen a los distintos grupos de interés.

### Objetivos específicos

- Garantizar que se estudia, mide y analiza la satisfacción de los distintos grupos de interés respecto a la misión, objetivos educativos e institucionales de la UPV y sus ERTs y los resultados e impacto de su actividad.
- Garantizar que el análisis de la satisfacción alcanzada por parte de los grupos de interés se utiliza para la prospectiva, toma de decisiones, planificación, asignación de recursos y mejora continua de la actividad de la UPV y sus ERTs.

### Procesos

- Detección de necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés.
- Toma de decisiones y mejoras adoptadas como consecuencia de los resultados de satisfacción de los grupos de interés.

### 5.3. Empleabilidad.

#### Objetivo general

Garantizar que la empleabilidad de los estudiantes y egresados cumple con la misión y objetivos educativos e institucionales de la UPV y sus ERTs y les permite integrarse con éxito en la sociedad.

#### Objetivos específicos

- Garantizar que se mide y analiza la empleabilidad alcanzada por parte de los estudiantes y egresados durante su experiencia de aprendizaje a lo largo de la vida.
- Garantizar que el análisis de los resultados de la empleabilidad alcanzada por parte de los estudiantes y egresados se utiliza para la prospectiva, toma de decisiones, planificación, asignación de recursos y mejora continua de la actividad de la UPV y sus ERTs.

#### Procesos

- Detección de necesidades y expectativas de empleabilidad.
- Medición y análisis de la empleabilidad.
- Toma de decisiones y mejoras adoptadas como consecuencia de los resultados de empleabilidad.

## DIMENSIÓN 6: RESPONSABILIDAD SOCIAL

### 6.1. Transparencia e información pública.

#### Objetivo general

Garantizar que la UPV y sus ERTs son transparentes y comunican información completa, clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades, programas formativos, recursos disponibles y resultados obtenidos.

#### Objetivos específicos

- Garantizar que la información pública de la UPV y sus ERTs es fácilmente accesible y comprensible por parte de los distintos grupos de interés.
- Garantizar que la información pública disponible es útil y relevante para la toma de decisiones de estudiantes y grupos de interés.

#### Procesos

- Identificación de la información pública necesaria por grupo de interés.
- Comunicación de la información pública.
- Revisión de la calidad de la información pública comunicada para cada grupo de interés.

## 6.2. Rendición de cuentas.

### Objetivo general

Garantizar que la UPV y sus ERTs asumen la responsabilidad social de sus actividades y rinden periódicamente cuentas a la sociedad y a sus grupos de interés del impacto y uso eficiente de los recursos de los que disponen.

### Objetivos específicos

- Garantizar que se rinde cuentas del cumplimiento de la misión y objetivos educacionales e institucionales
- Garantizar la efectividad del uso de los recursos disponibles

### Procesos

- Análisis de impacto de la efectividad educacional e institucional.
- Comunicación y rendición de cuentas por grupo de interés.





## ANEXO II: Propuesta de ficha por proceso

<b>Clasificación</b>
Proceso
Dimensión
<b>Naturaleza</b>
Tipo
Objetivo general
Ámbito de actuación
Objetivos específicos
<b>Actores</b>
Responsable
Proveedores
Participantes
Beneficiarios
Grupos de interés
<b>Descripción</b>
Inicio
Fin
Subprocesos
Referencias
Observaciones
<b>Resultados</b>
Evidencias
Indicadores
<b>Versión</b>
Aprobación
Revisiones y mejoras