



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

# Manual de Calidad SIQ\_UPV

UPV

# Índice

Introducción

Dimensiones

Subdimensiones

Desarrollo de las subdimensiones

Mapa de procesos

Matriz de correlación SIQ\_UPV - AUDIT

# Introducción

La Universitat Politècnica de València (UPV) es una institución pública y dinámica, que se distingue por su enfoque innovador en investigación y educación y que procura, a la vez que fortalece sus conexiones con su entorno socioeconómico, una destacada presencia a nivel internacional.

La UPV cuenta con una larga trayectoria en el fomento de la calidad, comprometiéndose desde sus inicios con la promoción y orientación hacia la mejora continua en todos sus ámbitos, buscando establecer una cultura de calidad reconocida, compartida y adoptada por todas las personas que la integran.

La cultura de calidad no solo se ha extendido a la calidad de los programas formativos, sino también a la de los procesos de gestión necesarios para su ejecución, desarrollando un sistema que permite dirigir todas estas acciones de manera armonizada, colaborativa y perdurable.

El sistema interno de calidad SIQ\_UPV responde al objetivo y compromiso de desplegar la cultura de la calidad en la UPV asumiendo la diversidad de perfiles del estudiantado y de las expectativas de los grupos de interés, la responsabilidad de sus actividades, la rendición de cuentas a la sociedad y la mejora continua de su actividad.

El SIQ\_UPV toma como base los criterios y directrices del programa AUDIT promovido por ANECA, y los estándares y directrices de garantía de calidad establecidas por la ENQA (Asociación Europea para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior), de acuerdo con el actual marco legal establecido.

El sistema está constituido por el conjunto de la estructura organizativa, de responsabilidad, de procesos, de procedimientos de actuación, y de recursos que se establecen en la UPV para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se mantiene y mejora continuamente mediante la aplicación de la política y los objetivos de calidad, la medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés, el análisis de los resultados de los procesos, de las auditorías y de la revisión y mejora del sistema.

El presente Manual de Calidad desarrolla la estructura marco del SIQ\_UPV (<https://www.upv.es/entidades/aca/download/17237>), aprobada en Consejo de Gobierno de 8 de marzo de 2017, teniendo como alcance su aplicación a los programas formativos de grado y máster universitario, que se imparten en las Escuelas y Facultades de la UPV, con el objetivo de:

- Definir las estructuras para el desarrollo de la función de calidad en los centros docentes.
- Definir el conjunto de procesos y procedimientos que, de forma sistemática, se van a encargar de procurar la mejora continua en los centros docentes.
- Asignar las responsabilidades en la ejecución, revisión y mejora de cada proceso y procedimiento.
- Recopilar la relación de indicadores, catálogo de encuestas de satisfacción e informes de resultados, para su aprobación y revisión por los órganos competentes en materia de calidad de la Universitat.
- Proponer la sistematización de la redacción, planificación, ejecución y seguimiento de propuestas de acciones de mejora derivadas del análisis de los resultados obtenidos.

De este modo, el SIQ\_UPV se implementa de manera descendente en los centros, donde cada uno de ellos cuenta con un Manual de Calidad propio de acuerdo con su funcionamiento y características, alineado con el conjunto de dimensiones y subdimensiones del modelo marco y vinculado a los procesos generales de la Universitat. El Manual de Calidad recoge el conjunto de acciones que tienen lugar en el centro para garantizar la mejora continua de la calidad de la oferta formativa.

# Dimensiones

La estructura del Sistema Interno de Calidad de la UPV se organiza en seis dimensiones que engloban y ponen el foco en 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 y sus entidades transversales de gestión y soporte, servicios y unidades, con las 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.

## 1. Gobernanza y política de calidad

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.

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.

## 2. Programa formativo

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.

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 del estudiantado y de la sociedad.

Los resultados de los programas formativos y de su estudiantado 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 del estudiantado.

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 del estudiantado.

#### 4. Experiencia de aprendizaje del estudiante

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

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

Para mejorar su experiencia de aprendizaje, el estudiantado dispone de recursos y servicios de apoyo y orientación suficientes, accesibles y adaptados a la diversidad de perfiles de los y las 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 educativos e institucionales y para garantizar la calidad de la experiencia de aprendizaje del estudiantado.

#### 5. Efectividad educacional

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.

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

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

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.

#### 6. Responsabilidad Social

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.

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 del estudiantado y resto de grupos de interés.

# Subdimensiones

## 1. Gobernanza y política de calidad

- 1.1. Gobernanza
- 1.2. Política y objetivos de calidad
- 1.3. SIQ

## 2. Programa formativo

- 2.1. Planificación del programa formativo
- 2.2. Revisión del programa formativo

## 3. Personal académico

- 3.1. Incorporación personal docente
- 3.2. Desarrollo y evaluación profesional del personal docente
- 3.3. Incorporación personal de apoyo
- 3.4. Desarrollo y evaluación profesional del personal de apoyo

## 4. Experiencia de aprendizaje del estudiante

- 4.1. Ingreso de los estudiantes
- 4.2. Progreso de los estudiantes
- 4.3. Proceso de enseñanza-aprendizaje
- 4.4. Recursos para el aprendizaje
- 4.5. Egreso de los estudiantes

## 5. Efectividad educacional

- 5.1. Resultados de aprendizaje y competencias
- 5.2. Satisfacción de los grupos de interés
- 5.3. Empleabilidad

## 6. Responsabilidad Social

- 6.1. Transparencia e Información pública
- 6.2. Rendición de cuentas

# 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.

**Desarrollo de la subdimensión en la UPV**

#### 1. ESTRUCTURA DE LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

La UPV está integrada por las siguientes estructuras:

-Campus universitarios: son la organización agrupada del conjunto de estructuras y recursos destinados a la docencia, la investigación, la transferencia de tecnología y actividades de interrelación cultural, social y económica en un espacio geográfico determinada. La Universitat Politècnica de València cuenta con el campus de Vera, sede oficial de la Universitat, ubicado en la ciudad de València, y los campus de Gandía y Alcoy.

-Facultades, escuelas técnicas superiores y escuelas politécnicas superiores: son los centros encargados de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos oficiales de Grado y títulos oficiales de Máster Universitario. Podrán organizar y desarrollar también enseñanzas conducentes a la obtención de títulos propios, así como llevar a cabo aquellas otras funciones que determine la Universitat. Son miembros de estos centros el personal docente e investigador y el personal técnico, de gestión y de administración y servicios adscritos a los mismos, así como el estudiantado matriculado en alguna de las titulaciones oficiales impartidas por el centro.

-Escuela de Doctorado: es la estructura responsable de la planificación, organización y gestión de los estudios de doctorado conducentes a la obtención del título oficial de Doctor o Doctora. Forman parte de la Escuela de Doctorado el profesorado vinculado a alguno de los programas de doctorado, las doctorandas y doctorandos y el personal técnico, de gestión y de administración y servicios adscrito a la Escuela.

-Departamentos: son las unidades de docencia e investigación encargadas de coordinar al profesorado que imparte las enseñanzas de uno o varios ámbitos del conocimiento en una o varias estructuras responsables de títulos, de acuerdo con la programación docente de la Universitat y de apoyar las actividades e iniciativas docentes e investigadoras de dicho profesorado. Los departamentos integran al personal docente e investigador de la Universitat (funcionario y contratado), al personal de investigación, a estudiantes y al personal técnico, de gestión y de administración y servicios que estén adscritos al mismo. En función de la convocatoria de plazas y previa consulta al centro, los departamentos asignan la adscripción de su profesorado al centro correspondiente.

#### 2. ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA UPV

La composición, funciones y regulación de los órganos de gobierno, representación y participación de la Universitat se establece en los Estatutos de la UPV.

([https://dogv.gva.es/datos/2024/09/26/pdf/2024\\_9778\\_es.pdf](https://dogv.gva.es/datos/2024/09/26/pdf/2024_9778_es.pdf))

La Universitat Politècnica de València dispone de un boletín oficial, en el que da difusión

de las resoluciones y los acuerdos de los órganos de gobierno de ámbito general, así como de aquellas cuestiones de interés para la comunidad universitaria.

(<http://www.upv.es/entidades/SG/infoweb/sg/info/513084normalc.html>)

Los órganos de gobierno de ámbito general de la UPV se dividen en órganos unipersonales y órganos colegiados, y se detallan a continuación.

(<http://www.upv.es/organizacion/la-institucion/organos-gobierno-upv-es.html>)

## 2.1. Órganos Unipersonales

2.1.1. Rector o Rectora: máxima autoridad académica de la Universitat y, como tal, la representa en toda clase de actos y negocios jurídicos. Ejerce la dirección, gobierno y gestión de la Universitat, desarrolla las líneas de actuación aprobadas por los órganos colegiados y ejecuta sus acuerdos.

2.1.2. Vicerrectores y Vicerrectoras: son responsables de la gestión de las funciones que les atribuya el Rector o Rectora, actuando bajo su dirección inmediata. El Rector o Rectora nombra a Vicerrectores y Vicerrectoras, en número no superior a doce, cumpliendo con el principio de representación equilibrada entre hombres y mujeres.

2.1.3. Secretario o Secretaria General: ejerce la fe pública de los actos y acuerdos de la Universitat y asiste al Rector o Rectora en tareas de organización y administración. Entre otras funciones, redacta y custodia las actas de las sesiones de los órganos colegiados, expide certificaciones, da publicidad a los acuerdos que se adoptan y vela por que se cumplan.

2.1.4. Gerente o Gerenta: le corresponde la gestión de los servicios administrativos y económicos de la Universitat bajo la dependencia y supervisión del Rector o Rectora, que es quien le propone y nombra de acuerdo con el Consejo Social.

2.1.5. Directoras y Directores Delegados del Rector o Rectora: podrán ser nombrados por el Rector o Rectora para el ejercicio de todas aquellas funciones universitarias que les encomiende, bajo su dependencia y supervisión. Las Directoras y Directores Delegados se asimilarán al cargo de Vicerrectora o Vicerrectora.

2.1.6. Directoras y Directores de Área: podrán ser nombrados por el Rector o Rectora para el ejercicio de todas aquellas funciones universitarias que les atribuya. Las Directoras y Directores de área actúan bajo la dirección del Rector o Rectora, de un Vicerrector o Vicerrectora, del Secretario o Secretaria General o de la Gerenta o Gerente.

## 2.2. Órganos Colegiados

### 2.2.1. Consejo de Gobierno

Es el máximo órgano de gobierno de la UPV. Entre otras funciones le corresponde establecer las líneas estratégicas y programáticas de la Universitat, así como las directrices y procedimientos para su aplicación, en los ámbitos de organización de las enseñanzas, investigación, recursos humanos y económicos, internacionalización y elaboración de los presupuestos. El calendario de sesiones y los acuerdos del Consejo de Gobierno se publican en la página web de la Secretaría General de la Universitat.

(<http://www.upv.es/entidades/SG/infoweb/sg/info/513267normalc.html>)

El Consejo de Gobierno actúa en Pleno y en Comisión, para el mejor ejercicio de sus funciones. El Pleno del Consejo de Gobierno determina la composición y las funciones de sus comisiones, que tienen un carácter preferentemente asesor, rindiendo cuentas al

Pleno y poniendo a su disposición las actas de las sesiones que celebren.

(<http://www.upv.es/entidades/SG/infoweb/sg/info/749580normalc.html>)

Asimismo, para el correcto ejercicio de sus líneas de actuación propias, que no entran dentro de las competencias de las comisiones del Consejo de Gobierno, y en el desarrollo de las competencias que tiene asignadas por la legislación vigente, la UPV ha regulado diferentes comisiones de carácter general.

(<http://www.upv.es/entidades/SG/infoweb/sg/info/1191087normalc.html>)

#### 2.2.2. Claustro Universitario

Es el máximo órgano de representación y participación de la comunidad universitaria. Está integrado por el Rector o Rectora, el Secretario o Secretaria General, el Gerente o Gerenta y trescientos miembros de la comunidad universitaria (entre ellos directores o directoras de centro, profesorado, estudiantes, personal técnico, de gestión y de administración y servicios y personal investigador), elegidos por sufragio. Le corresponde la elaboración y aprobación de los Estatutos y las demás funciones que le atribuye la ley orgánica reguladora del sistema universitario.

#### 2.2.3. Consejo Social

Es el órgano de participación de la sociedad en la Universitat. Supervisa las actividades de carácter económico de la Universitat y el rendimiento de sus servicios; promueve la colaboración de la sociedad en la financiación de la Universitat, y las relaciones entre ésta y su entorno cultural, profesional, económico y social al servicio de la calidad de la actividad universitaria.

#### 2.2.4 Consejo de Dirección

El Consejo de Dirección asiste, para el mejor cumplimiento de sus funciones, al Rector o Rectora, que lo preside. Forman parte del Consejo de Dirección las personas titulares de los Vicerrectorados, Direcciones Delegadas del Rector o Rectora, Secretaría General y Gerencia.

### 3. ÓRGANOS DE GOBIERNO DE ESCUELAS Y FACULTADES

Se detallan a continuación los órganos de gobierno de las Escuelas y Facultades, cuya composición, funciones y regulación quedan establecidas en los Estatutos de la UPV.

#### 3.1. Órganos Unipersonales

3.1.1. Director o Directora de escuela o Decano o Decana de facultad

3.1.2. Subdirector o Subdirectora de escuela o Vicedecano o Vicedecana de facultad

3.1.3. Secretario o Secretaria de escuela o facultad

#### 3.2. Órganos Colegiados

3.2.1. Consejo de Escuela o Facultad

---

## 1.2. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

### Objetivo general

Garantizar que la UPV y sus ERTs cuentan 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.

### Desarrollo de la subdimensión en la UPV

La Universitat Politècnica de València 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 en la enseñanza como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados y egresadas sean reconocidas, tal y como se detalla en su Plan Estratégico 2023-2027 UPV\_SIRVE.

([https://www.upv.es/contenidos/upv\\_sirve/](https://www.upv.es/contenidos/upv_sirve/))

#### 1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Comisión de Calidad de la UPV es el órgano responsable de definir la Política y Objetivos de Calidad de la Universitat cuya aprobación es responsabilidad del Consejo de Gobierno. Como miembros de la Comisión de Calidad y del Consejo de Gobierno, los principales grupos de interés del SIQ\_UPV (estudiantado, personal docente e investigador, personal técnico, de gestión y de administración y servicios, y miembros de la sociedad) participan asimismo en su definición y aprobación.

El documento "Política y objetivos de calidad de la Universitat Politècnica de València" se encuentra publicado en la web institucional de la UPV. La Comisión de Calidad de la UPV se encarga de revisar su vigencia y realizar, si procede, los cambios pertinentes. Las actualizaciones son comunicadas a todos los grupos de interés.

(<https://www.upv.es/entidades/vecal/politica-objetivos-calidad/>)

El equipo directivo del centro es el responsable de definir sus objetivos de calidad, realizando un ejercicio de reflexión estratégica basado en los indicadores y resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos. Los objetivos a plantear deben estar alineados con la política y objetivos generales de calidad de la UPV y con el Plan Estratégico de la UPV y del Centro (si dicho plan existe), definiendo así las principales líneas a trabajar en los próximos cursos académicos. Si el centro no establece sus propios objetivos de calidad se acogerá a los definidos por la UPV.

El SIQ\_UPV ha definido el proceso PE-01 Definición, seguimiento y revisión de la política y objetivos de calidad, en el que desarrolla esta subdimensión.

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El SIQ\_UPV reconoce a todas las personas, organismos o entidades que mantienen una relación con la UPV, tienen interés en sus actividades y se ven impactadas por sus programas formativos.

El sistema ha identificado los siguientes grupos de interés:

- Estudiantado.
- Personal docente e investigador (PDI).

- Personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS).
- Egresadas y egresados.
- Entidades empleadoras.
- Administraciones públicas.
- Sociedad en general.

En cada una de las fichas de proceso se concretan los grupos de interés vinculados a ella.

Una vez definidos los distintos grupos de interés, se puede comprobar cómo hay un flujo de interacción bidireccional, es decir por un lado, intervienen a través de los mecanismos de participación y, por otro, reciben retroalimentación a través de los resultados publicados por la Universitat, dando así solidez al sistema.

### 2.1.Mecanismos de participación de los grupos de interés

La UPV dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés.

Con este objetivo, la Universitat mantiene comunicación bidireccional con todos ellos a través de los denominados mecanismos de participación: órganos colegiados, encuestas y canales de comunicación.

Los grupos de interés contribuyen al establecimiento y mejora del SIQ\_UPV a través de sus representantes, debidamente elegidos, con su participación en los órganos de toma de decisiones. En otros casos, su participación se produce de forma directa, al ser consultados a través de encuestas, fundamentalmente las incluidas en el catálogo general de encuestas institucionales de la Universitat. Además, participan a través del sistema poli[SQF] de sugerencias, quejas y felicitaciones, o mediante los canales de comunicación establecidos para cada proceso. Complementariamente, intervienen en las reuniones de las distintas comisiones, grupos de trabajo o focus groups convocados con finalidades específicas.

La realimentación de la información se produce, en muchos casos, a través de informes que son aprobados en las diferentes comisiones en materia de calidad (de titulación, de centro) y en la Comisión de Calidad de la UPV. Asimismo, reciben información en las reuniones de los diferentes órganos de gobierno colegiados de la Universitat. Por último, los grupos de interés, tanto internos como externos, reciben retroalimentación a través del portal de transparencia de la Universitat y de la página web institucional.

En las fichas que definen los procesos se describen los principales mecanismos de participación de los grupos de interés en cada uno de ellos, de acuerdo con el análisis de sus necesidades y expectativas.

## 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.

### Desarrollo de la subdimensión en la UPV

#### 1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL SIQ\_UPV

La responsabilidad del SIQ\_UPV recae en los órganos de gobierno colegiados y unipersonales estatutariamente previstos, en cuanto a la toma de decisiones, y en las unidades centrales de la Universitat en cuanto a los aspectos técnicos.

Las diferentes responsabilidades están identificadas y descritas en los diferentes procesos de calidad que integran el sistema.

El órgano central responsable del Sistema Interno de Calidad de la UPV es la Comisión de Calidad, presidida por el Vicerrector o Vicerrectora competente en materia de calidad.

En cuanto a los órganos responsables del SIQ\_UPV en los centros docentes, cada uno de ellos define cuál es su estructura de responsabilidades en este ámbito, dentro del marco determinado por el SIQ\_UPV y siempre bajo la dirección de su máximo o máxima responsable y la coordinación del o de la responsable en materia de calidad, cargo que recaerá en una persona integrante del equipo directivo o decanal.

En este sentido, los centros deberán contar con una comisión responsable de garantizar la implantación y efectividad del sistema interno de calidad de los programas formativos que se imparten. La comisión será nombrada por su máximo órgano colegiado de gobierno. El centro puede optar por crear una Comisión de Calidad específica o asignar dichas funciones a una comisión delegada del Consejo de Escuela o Facultad, como puede ser la Comisión Permanente. El centro se asegurará de que la comisión integre representantes de todos los grupos de interés.

Asimismo, el centro, deberá constituir un Consejo Asesor u órgano equivalente, cuya misión sea la de asistir y asesorar al equipo de gobierno del centro y al Consejo de Escuela o Facultad, en los siguientes objetivos y acciones, que permitan intensificar la relación con el mundo profesional y social, mejorando la calidad y la innovación en la enseñanza:

-Asesorar al centro en el desarrollo de objetivos estratégicos y en el diseño y revisión de los planes de estudios.

-Asesorar en la revisión del perfil de egreso de las diferentes titulaciones del centro y objetivos educacionales de los egresados, con el fin de adecuarlos a las necesidades de las entidades empleadoras y de la sociedad en general.

-Proporcionar un canal de comunicación con empresas e instituciones que sirva para promover el cumplimiento del encargo social del centro con la sociedad, fomentando relaciones que conlleven un beneficio mutuo.

El Consejo de Escuela o Facultad determinará la composición y funciones del Consejo Asesor, que, en todo caso, deberá contar con la participación destacada de miembros externos a la Universitat, provenientes de empresas e Instituciones, así como de profesionales de reconocido prestigio y tituladas y titulados del centro.

#### 1.1. Comisión de Calidad de la UPV: Órgano responsable del SIQ\_UPV

La Comisión de Calidad es la encargada de diseñar, evaluar e implementar el SIQ\_UPV, proporcionando a toda la institución un marco de referencia en el que se integran y

vinculan la información y los sistemas de información con la toma de decisiones.

Su composición y funcionamiento se describen en el Acuerdo de constitución y ámbito de actuación de las comisiones de carácter general de la Universitat Politècnica de València.

La Comisión de Calidad está compuesta por representantes de todos los grupos de interés de la Universitat. Su composición actual es la siguiente:

-Presidente o Presidenta: El Vicerrector o la Vicerrectora con competencias en materia de calidad.

-Secretario o secretaria: El Director o la Directora del Área con competencias en materia de calidad.

-Vocales:

-El Vicerrector o la Vicerrectora con competencias en materia de planificación y oferta académica.

-El Vicerrector o la Vicerrectora con competencias en materia de empleo y formación permanente.

-El Gerente o la Gerenta.

-El Director o la Directora de la Escuela de Doctorado.

-Un o una representante de los Directores y las Directoras o Decanos y Decanas de Centro.

-Un o una representante de los Directores y las Directoras de Departamento.

-Un o una representante de los Directores y las Directoras de Instituto Universitario de Investigación.

-Un o una representante de los estudiantes.

-El Jefe o la Jefa del Servicio de Evaluación, Calidad y Acreditación (SECA).

-Un o una representante del Personal Docente e Investigador experto en el ámbito de la calidad.

-Un o una representante del Consejo Social.

-Un técnico o una técnica del Servicio de Evaluación, Calidad y Acreditación (SECA).

Su ámbito de actuación es el siguiente:

-Asumir la responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad de los Servicios de la Universitat Politècnica de València.

-Asumir la responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad de los Títulos Oficiales y Propios de la Universitat Politècnica de València.

-Aprobar los métodos e instrumentos de evaluación de la calidad.

-Definir los objetivos anuales en materia de calidad y excelencia y realizar el seguimiento de la consecución de los mismos.

-Proponer modificaciones del Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad de la Universitat Politècnica de València, así como de su estructura y funcionamiento.

## 1.2.Vicerrectorado competente en materia de calidad

Sus responsabilidades y funciones se describen en la Resolución del Rector por la que se aprueba la estructura orgánica y funcional de los órganos de Gobierno y representación

unipersonales de ámbito general de la Universitat Politècnica de València.

Las principales funciones del Vicerrectorado relacionadas con la calidad son:

- Coordinar y supervisar los procesos relacionados con los sistemas de garantía interna de la calidad, la evaluación y acreditación de los títulos oficiales de Grado y Master Universitario.

- Diseñar, definir y potenciar el Programa de Acreditación Internacional de los títulos.

Asimismo le corresponde impulsar y difundir la cultura de la calidad en la comunidad universitaria de la UPV.

### 1.3. Consejo de Escuela o Facultad

El Consejo de Escuela o Facultad, como órgano de representación y gobierno del centro, tiene sus responsabilidades generales definidas en los Estatutos de la UPV y en el Reglamento del centro.

Entre sus competencias en materia de calidad destacan las siguientes:

- Aprobar los objetivos de calidad del centro.

- Aprobar el Manual de Calidad del centro.

- Aprobar el Informe de Gestión de Centro.

- Aprobar el Informe de Gestión de Título de los programas formativos del centro.

- Aprobar los informes de seguimiento y acreditación externos.

- Adoptar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento del SIQ\_UPV en el centro.

### 1.4. Comisión competente en materia de calidad del centro.

Es la responsable de planificar las actuaciones dirigidas hacia la implantación, certificación, desarrollo y efectividad del SIQ\_UPV en el centro.

Sus competencias en materia de calidad son las siguientes:

- Planificación, seguimiento y revisión de los objetivos de calidad del centro.

- Proponer al Consejo de Escuela o Facultad la aprobación y revisión del Manual de Calidad del centro.

- Velar por el cumplimiento, y revisar el estado de las acciones de mejora del centro y de sus programas formativos.

- Analizar y hacer el seguimiento de los indicadores de calidad de los programas formativos y del centro.

- Proponer al Consejo de Escuela o Facultad la aprobación de los informes de seguimiento y acreditación externos.

Y cualquier otra competencia en materia de calidad que le delegue el Consejo de Escuela o Facultad.

El Consejo de Escuela o Facultad es responsable de aquellas competencias en materia de calidad que no hayan sido delegadas específicamente en la comisión.

La Comisión de Calidad que se constituya en el centro estará integrada, al menos, por los siguientes miembros:

- El Director o la Directora de escuela o el Decano o la Decana de facultad, que la presidirá.
- La persona del equipo directivo o decanal de la escuela o facultad con funciones en materia de calidad (responsable de calidad del centro), que ejercerá de secretario o secretaria.
- La persona del equipo directivo o decanal de la escuela o facultad con funciones de jefatura de estudios.
- El Director Académico o Directora Académica de cada uno de los títulos de grado impartidos en la Escuela o Facultad.
- El Director Académico o Directora Académica de cada uno de los títulos de posgrado impartidos en la Escuela o Facultad.
- El jefe o la jefa de los servicios administrativos de la Escuela o Facultad.
- El técnico o la técnica de gestión académica de la Escuela o Facultad o persona del personal técnico, de gestión, y de administración y servicios que realice tareas relacionadas con la calidad.
- Un o una estudiante de grado de la Escuela o Facultad, perteneciente al Consejo de Escuela o Facultad, designado o designada por sus compañeros.
- Un o una estudiante de posgrado de la Escuela o Facultad, perteneciente al Consejo de Escuela o Facultad, designado o designada por sus compañeros.

#### 1.5.Responsable de calidad del centro

Con independencia de las tareas que tenga asignadas en su correspondiente nombramiento como integrante del equipo directivo o decanal, el o la responsable de calidad tiene la responsabilidad para:

- Coordinar la implantación, certificación, desarrollo y efectividad del SIQ\_UPV en el centro.
- Coordinar la elaboración por parte del Equipo Directivo del Informe de Gestión de Centro.
- Informar al Equipo Directivo sobre el desempeño del SIQ\_UPV y de cualquier necesidad de mejora.
- Participar en los diferentes procesos relacionados con los programas de evaluación y acreditación externas.
- Participar en los procesos de auditoría de calidad (tanto interna como externa) del centro, estableciendo los planes de mejora necesarios para responder a las desviaciones marcadas en los informes de auditoría, y velando por la implantación de los mismos.
- Participar, a propuesta de la Comisión de Calidad de la UPV, como auditor interno o auditora interna en los procesos de auditoría interna de calidad de otro centro independiente al suyo.

#### 1.6.Comisión Académica de Título (CAT)

El centro puede crear una CAT para cada uno de los títulos de los que es responsable o una CAT conjunta que gestione varios de esos títulos.

La regulación, composición y funciones de las CAT está establecida en la Normativa de Régimen Académico y Evaluación del Estudiantado de la UPV.

Las CAT tienen asignadas las siguientes competencias en materia de calidad:

- Gestión académica del Título y coordinación docente.
- Definición de los objetivos anuales de calidad del Título.
- Aprobación de la propuesta de Informe de Gestión del Título para su posterior aprobación por el máximo órgano de gobierno de la Estructura Responsable del Título.
- Diseño del Plan de Mejora del Título.
- Verificación del cumplimiento de los contratos programa.
- Revisión de guías docentes con rendimiento anómalo y adopción de las medidas pertinentes.

#### 1.7. Dirección Académica de Título (DAT)

Cada uno de los títulos oficiales del centro tiene un Director Académico o una Directora Académica de título.

La regulación de su nombramiento, cese y funciones está establecida en la Normativa de Régimen Académico y Evaluación del Estudiantado de la UPV.

Sus competencias en materia de calidad son:

- Elaboración de la propuesta del informe de gestión del título.
- Seguimiento de los Contratos Programa.
- Validación de las Guías Docentes.
- Definición y coordinación de los programas de innovación docente.
- Coordinación horizontal y vertical de los programas de las asignaturas del título.
- Análisis de resultados académicos: tasas e indicadores.
- Propuesta de criterios y condiciones de admisión.
- Análisis de los resultados de admisión.
- Propuesta de modificaciones de contratos programa, plan de estudios y medios y metodologías docentes y sistemas de evaluación.

#### 1.8. Servicio de Evaluación, Calidad y Acreditación (SECA)

El SECA es la unidad organizativa que se encarga de proporcionar apoyo y asesoramiento a los responsables en materia de calidad y fomentar la participación de los grupos de interés en la mejora continua tanto de los procesos como de los servicios que se prestan en la Universitat.

Las principales funciones que desarrolla son las siguientes:

- Fomentar la cultura de calidad en la UPV a través de la formación y la divulgación.
- Apoyar técnicamente a los responsables y a la comisión de calidad de la UPV en la implantación, mantenimiento y mejora continua del SIQ\_UPV.
- Diseño, revisión y actualización del sistema documental del SIQ\_UPV.

- Coordinar y dar apoyo en los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación de los títulos oficiales.
- Coordinar y dar apoyo en los procesos de acreditación y seguimiento de la acreditación institucional de los centros de la UPV.
- Apoyar y coordinar los trabajos técnicos para llevar a cabo la evaluación docente del profesorado (Programa DOCENTIA\_UPV).
- Coordinar la realización de la encuesta de satisfacción con la gestión del título y realizar informes de resultados.
- Impulsar y realizar otros estudios de satisfacción de grupos de interés y ofrecer apoyo técnico para la realización de encuestas de interés institucional.
- Elaborar y publicar estadísticas e indicadores universitarios de acuerdo al calendario oficial y procedimientos de la UPV.
- Gestionar el Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF) de la UPV.
- Apoyar e impulsar la evaluación, acreditación y mejora de los Servicios de la UPV.
- Impulsar y apoyar la elaboración y actualización de las cartas de servicios.

## 2.MAPA DE PROCESOS DEL SIQ\_UPV

El actual despliegue del modelo en las escuelas y facultades está compuesto por 29 procesos generales que han sido simplificados y actualizados y que responden fielmente a la gestión diaria de los centros.

La secuencia e interacción de los procesos se realiza atendiendo a la siguiente clasificación:

-Procesos estratégicos (PE): procesos vinculados a la definición de políticas internas y estratégicas, así como a la fijación de objetivos y metas de la organización, garantizando su cumplimiento. Constituyen el soporte de la toma de decisiones relacionadas con la planificación, las estrategias y las mejoras en la organización, proporcionando directrices y límites al resto de los procesos.

-Procesos clave (PC): vinculados al despliegue de las políticas y objetivos de la Universitat. Incluyen los procesos fundamentales relacionados con la prestación del servicio de la educación superior.

-Procesos de soporte (PS): son procesos de apoyo que posibilitan la ejecución de los procesos estratégicos y clave. Son responsables de suministrar todos los recursos necesarios, tanto humanos como materiales y herramientas.

Los procesos y procedimientos del SIQ\_UPV dependen directamente de vicerrectorados y áreas o servicios centrales de la Universitat y son comunes y generales para todas las escuelas y facultades de la UPV, sin menoscabo de que los centros, en virtud de sus particularidades, puedan proponer aquellos procesos y/o procedimientos que consideren necesarios.

Cada uno de los procesos tiene un responsable como propietario del proceso. Sus funciones principales son las siguientes:

- Apoyar técnicamente a los diferentes responsables de calidad en lo que atañe al proceso del que es responsable.
- Facilitar los datos relativos a su proceso necesarios para realizar su seguimiento.

-Colaborar con los responsables de calidad para el desarrollo de acciones de mejora.

Asimismo, cada proceso tiene un responsable gestor que se encarga de realizar el seguimiento del proceso, su documentación y medición.

Los procesos del SIQ\_UPV son, por tanto, de desarrollo generalizado en todos los centros, atendiendo que las directrices para el logro de los objetivos propuestos y la responsabilidad en la gestión y revisión corresponde a un órgano central y su alcance e implantación es igual para el conjunto de la UPV.

Los centros participan en la definición y revisión de los procesos a través de sus representantes en la Comisión de Calidad de la UPV y también a través de la comisión competente en materia de calidad de cada centro. Pueden analizar cómo se ha realizado su implantación a nivel de centro, opinar sobre su seguimiento y proponer acciones de revisión y mejora al respecto.

### 3.SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL SIQ\_UPV

El seguimiento, revisión y mejora del sistema se lleva a cabo a través del proceso PE-03 Revisión y mejora del SIQ\_UPV, con el objetivo de evaluar adecuadamente la calidad de todos aquellos aspectos que, directa o indirectamente, inciden sobre la actividad universitaria a nivel institucional, de centro y de titulación.

La Comisión de Calidad elaborará un informe anual de seguimiento en el que se reflejen los resultados obtenidos, las mejoras detectadas para aumentar la calidad de los centros y sus programas formativos y las principales modificaciones introducidas en los diferentes elementos del sistema.

Para apoyar la revisión del sistema, se realizarán periódicamente auditorías internas y externas que permitirán identificar posibles riesgos no detectados previamente, así como asegurar el adecuado seguimiento y control de los procesos de la Universitat. Los informes finales de dichas auditorías son una valiosa fuente de información, útiles tanto para ajustar los procedimientos y mejorar los procesos, como para asegurar que se mantiene su efectividad.

---

Procesos

PE-03 Revisión y mejora del SIQ\_UPV

## 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.
Desarrollo de la subdimensión en la UPV	<p>Los programas formativos de la UPV deben satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad y de sus grupos de interés, estando alineadas con la estrategia institucional de la Universitat y estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiantado.</p> <p>Para ello, tal y como se postula en su Plan Estratégico 2023-2027 UPV_SIRVE, la UPV trabaja para generar una oferta académica de calidad certificada, adaptada a las necesidades de su entorno, en la que cada estudiante sea el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje que se prolonga a lo largo de la vida, disponiendo para ello de un mapa de titulaciones conocido y coherente, complementado con un itinerario de formación permanente.</p> <p>Todo ello teniendo como referente los principios y valores democráticos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), fomentando el respeto y la inclusión y reafirmando los valores de igualdad en la diversidad, para garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad que promueva oportunidades personalizadas de aprendizaje durante toda la vida.</p> <p>Para llevar a cabo la planificación de las titulaciones oficiales que se imparten en los centros, el SIQ_UPV ha desarrollado los procesos PC-01-01 Diseño, aprobación e implantación de los programas formativos de Grado y Máster y PC-01-04 Extinción o suspensión de los programas formativos.</p> <p>En ellos se establecen los procedimientos que regulan cada una de las fases del ciclo de vida de los programas formativos (diseño, aprobación, implantación, suspensión y extinción) conducentes a la obtención de títulos de grado y máster universitario.</p> <p>Asimismo, se detalla el proceso de toma de decisiones, definiendo una estructura en la que la participación de los grupos de interés queda garantizada mediante su representación en los órganos colegiados que intervienen en los procesos, haciendo especial énfasis en asegurar la participación del estudiantado y de las entidades empleadoras.</p>
Procesos	PC-01-01 Diseño, aprobación e implantación de los programas formativos de Grado y Máster PC-01-04 Extinción o suspensión de los programas formativos

## 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.

**Desarrollo de la subdimensión en la UPV** De acuerdo con la legislación vigente, los programas formativos deben someterse a procedimientos de evaluación periódica, tanto interna como externa, con la finalidad de la mejora continua y la actualización de los títulos oficiales al entorno económico y social.

### 1. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN EXTERNA

Respecto al seguimiento externo, los órganos de evaluación externa responsables de tramitar los procedimientos de aseguramiento de la calidad del sistema universitario español son la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y, para su correspondiente ámbito territorial, las agencias de calidad de las Comunidades Autónomas inscritas en el Registro Europeo de Agencias de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (The European Quality Assurance Register for Higher Education, EQAR), tras haber superado con éxito una evaluación externa de acuerdo con los ESG.

Los procedimientos a los que se someten los títulos oficiales universitarios son verificación, seguimiento, modificación y renovación de la acreditación, siguiendo los protocolos establecidos por las agencias y que se pueden consultar en la página web de la agencia evaluadora de la Comunitat Valenciana (AVAP)

(<https://avap.es/es/educacion-superior/titulos-universitarios-oficiales/>).

### 2. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN INTERNA

En relación con el seguimiento interno, los centros de la UPV cuentan con mecanismos que le permiten revisar, actualizar y renovar sus programas formativos.

Disponen de sistemas de recogida y análisis de información que les permiten valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa, su actualización o renovación, estableciendo, además, cómo, quién y cuándo se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de cada uno de los programas formativos.

Todo ello se detalla en el desarrollo de los procesos PC-01-02 Seguimiento de los programas formativos y PC-01-03 Modificación de los programas formativos de Grado y Máster.

**Procesos** PC-01-02 Seguimiento de los programas formativos  
PC-01-03 Modificación de los programas formativos-Grado y Máster

## 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.

**Desarrollo de la subdimensión en la UPV** Para el desarrollo de esta subdimensión, el SIQ\_UPV cuenta con los siguientes procesos:  
PE-02-01 Definición de las políticas del PDI.  
PS-05-01 Acceso y selección del PDI.

#### 1.DEFINICIÓN DE LAS POLÍTICAS DEL PDI

El marco global de políticas del Personal Docente e Investigador (PDI) se establece como resultado de la planificación estratégica definida por la Universitat en el ámbito de la gestión de los recursos humanos. Teniendo en cuenta las necesidades internas y las normativas que aplican en este ámbito, el Consejo de Gobierno, a propuesta del Rector o Rectora, establece la política de selección, evaluación, promoción y retribuciones del personal docente e investigador de la UPV.

El ámbito de gestión de las políticas del PDI contiene, entre otros aspectos, los criterios para la distribución de plazas, los procesos selectivos para la contratación, estabilización y promoción, así como la evaluación, el reconocimiento y la formación del personal.

Los diferentes grupos de interés participan en la definición y desarrollo de dicha política mediante la participación de sus representantes en los distintos órganos colegiados de gobierno y representación: Mesa General de Negociación UPV, Comisión de Promoción del Profesorado, Comisión Económica y de Recursos Humanos y Consejo de Gobierno.

Es un proceso en el que se debate, negocia y promueve el consenso entre las partes antes de someter las decisiones a su aprobación final.

#### 2.ACCESO Y SELECCIÓN DEL PDI

El Vicerrectorado competente en profesorado y ordenación académica, teniendo en cuenta las necesidades internas y las normativas que aplican en este ámbito, es el responsable de definir todas aquellas actuaciones, instrucciones, acuerdos, reglamentos y normas necesarios para la correcta gestión del PDI, encargándose de la planificación del proceso de selección del personal docente, tanto funcionario como laboral. El proceso de selección que se realiza en la UPV para la incorporación de su personal docente garantiza el respeto de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, además de ser justo y transparente.

La Vicegerencia de Recursos Humanos y Estructura Organizativa, contando con el Servicio de Gestión de Personal Docente e Investigador, se encarga de la coordinación y correcta ejecución del proceso.

**Procesos** PE-02-01 Definición de las políticas del PDI  
PS-05-01 Acceso y selección del PDI

## 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.

**Desarrollo de la subdimensión en la UPV** La UPV se compromete a crear un entorno que facilite el desarrollo óptimo del trabajo del personal docente, facilitándoles acceso a la adquisición de la formación y los recursos necesarios para que puedan desempeñar las funciones que le son propias de manera efectiva. Para ello, la Universitat cuenta con procedimientos establecidos que recopilan, analizan y procesan información relevante sobre las necesidades y el grado de satisfacción del profesorado. Además, cuenta con medios para conocer, recoger y analizar la información sobre el ejercicio de las competencias y los resultados del profesorado en activo con el objetivo de tomar decisiones sobre su formación, rendimiento, promoción y reconocimiento. Así, se garantiza que el profesorado no solo disponga de los medios adecuados para su trabajo, sino que también se impulsa su crecimiento y excelencia académica, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

### 1. FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL DEL PDI

La UPV y sus centros consideran un aspecto fundamental la formación continua de su personal académico, en tanto en cuanto ésta repercute de manera positiva en la calidad e innovación de la enseñanza.

Las actividades de formación del PDI se realizan principalmente a través del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) y se incluyen dentro del Plan de Apoyo al Desarrollo Profesional del Profesorado de la UPV. El ICE se encarga de ayudar a la docencia, ofreciendo formación, apoyo y asesoramiento en el ámbito de la pedagogía universitaria, y propiciando la divulgación y empleo de nuevos recursos y tecnologías educativas.

El proceso PS-07-01 Formación del PDI detalla el procedimiento a seguir para las actividades de formación del personal docente e investigador de la Universitat.

Asimismo, con el objetivo de complementar el desarrollo integral del PDI y reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías, la Universitat pone a disposición del PDI diferentes líneas de actuación, entre las que se encuentran:

-Ayudas para la movilidad e intercambio de profesorado y para la asistencia a congresos y reuniones científicas.

-Licencias por periodos sabáticos, licencias por estudios para realizar actividades docentes o investigadoras y licencias para el perfeccionamiento docente o investigador después de estar ausente de la actividad docente e investigadora.

-Ayudas para intensificar el uso de nuevas tecnologías mediante la elaboración de materiales educativos reutilizables en formato digital (Docencia en Red).

### 2. EVALUACIÓN, RECONOCIMIENTO Y CARRERA PROFESIONAL DEL PDI.

La evaluación del PDI de la UPV y su reconocimiento se realiza a través de diferentes procedimientos:

#### 2.1. Evaluación de la docencia

La evaluación global de la actividad docente del profesorado se realiza a través del modelo DOCENTIA\_UPV, implantado por la Universitat de acuerdo con las directrices del programa DOCENTIA de ANECA.

La aplicación del modelo tiene unos objetivos claros. Por una parte, la evaluación del profesorado permite tanto el análisis y mejora de la actuación individual, a través de la formación y la guía hacia la excelencia, como, por otra parte, la toma de decisiones relativas a la adecuación de la formación, el reconocimiento de complementos específicos e incentivos, así como la obtención de información que respalde la promoción del profesorado.

El procedimiento comienza con la convocatoria anual de evaluación por el Vicerrectorado competente en materia de calidad.

El proceso PS-06 Evaluación del PDI describe el procedimiento de evaluación del PDI a través del programa DOCENTIA\_UPV.

## 2.2. Evaluación de la actividad académica e investigadora del PDI

La evaluación de la actividad académica e investigadora del PDI de la Universitat se realiza mediante la solicitud de evaluación de méritos docentes (quinquenios) gestionada por el Servicio de Gestión del PDI y la solicitud de evaluación de la actividad investigadora (sexenios) a través de las convocatorias de la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI).

## 2.3. Evaluación para el reconocimiento de retribuciones adicionales

La normativa vigente permite que las Comunidades Autónomas establezcan retribuciones adicionales para el personal docente e investigador ligadas a méritos individuales, vinculadas al desempeño en actividades de docencia, investigación y transferencia, intercambio del conocimiento e innovación. En el caso de la Universitat Politècnica de València (UPV), estos complementos retributivos se gestionan mediante dos sistemas diferenciados: el sistema establecido por la Generalitat Valenciana y el sistema propio de la UPV.

El sistema de la Generalitat Valenciana, como marco autonómico, regula la asignación de estos complementos a través de procedimientos transparentes y dentro de los límites establecidos por la Comunidad Autónoma. Por su parte, la UPV, en el ejercicio de su autonomía, aprobó su sistema propio mediante acuerdo del Consejo Social, a propuesta del Consejo de Gobierno, y conforme a lo previsto en la Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU). Este sistema también está diseñado para reconocer méritos individuales mediante procedimientos transparentes y previamente negociados con los representantes sociales.

Actualmente, el profesorado funcionario es evaluado y puede optar, tanto a través del sistema de la Generalitat Valenciana como por el sistema propio de la UPV, mientras que el profesorado contratado dispone únicamente de la opción de participar en el sistema propio de la UPV, lo que asegura que todos los méritos reconocidos se ajusten a las especificidades de esta institución.

Ambos sistemas están diseñados para fomentar la excelencia académica y profesional, garantizando un proceso equitativo y transparente en la asignación de complementos retributivos y reforzando el compromiso de la UPV con la calidad educativa, la investigación y la innovación.

#### 2.4.Promoción del PDI

La promoción del PDI se realiza de conformidad con la normativa estatal o autonómica, mediante los procedimientos para el personal acreditado, así como para las transformaciones de plazas.

---

#### Procesos

PS-06 Evaluación del PDI

PS-07-01 Formación del PDI

### 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.

**Desarrollo de la subdimensión en la UPV** Para el desarrollo de esta subdimensión, el SIQ\_UPV cuenta con los siguientes procesos:  
PE-02-02 Definición de las políticas del PTGAS.  
PS-05-02 Acceso y selección del PTGAS.

#### 1. DEFINICIÓN DE LAS POLÍTICAS DEL PTGAS

El marco global de políticas del personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) se establece como resultado de la planificación estratégica definida por la Universitat en el ámbito de la gestión de los recursos humanos. Teniendo en cuenta las necesidades internas y las normativas que aplican en este ámbito, el Consejo de Gobierno, a propuesta del Rector o Rectora, establece la política de selección, evaluación, promoción y retribuciones del personal técnico, de gestión, y de administración y servicios de la UPV.

El ámbito de gestión de las políticas del PTGAS contiene, entre otros aspectos, los criterios en materia de contratación, los procesos selectivos para la contratación, estabilización y promoción, así como la evaluación, el reconocimiento y la formación del personal.

Los diferentes grupos de interés participan en la definición y desarrollo de dicha política mediante la participación de sus representantes en los distintos órganos colegiados de gobierno y representación: Mesa General de Negociación UPV, Comisión Económica y de Recursos Humanos y Consejo de Gobierno.

Es un proceso en el que se debate, negocia y promueve el consenso entre las partes antes de someter las decisiones a su aprobación final.

#### 2. ACCESO Y SELECCIÓN DEL PTGAS

La revisión de forma periódica de los procesos vinculados a la actividad de los centros y las funciones de su personal de apoyo, permite detectar las necesidades de personal de apoyo para la consecución de la misión y los objetivos educacionales e institucionales.

La Vicegerencia de Recursos Humanos y Estructura Organizativa es la encargada de la planificación del proceso de selección del PTGAS, tras la realización del análisis y diagnóstico de las necesidades de incorporación de personal en función de diversos parámetros. El proceso de selección para la incorporación del PTGAS se realiza de acuerdo con la oferta de empleo público de la Universitat, mediante la superación de las pruebas selectivas correspondientes, garantizando el respeto de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, además de ser justo y transparente.

La Vicegerencia de Recursos Humanos y Estructura Organizativa, contando con el Servicio de Gestión del PTGAS, se encarga de la coordinación y correcta ejecución del proceso.

---

Procesos

PE-02-02 Definición de las políticas del PTGAS

PS-05-02 Acceso y selección del PTGAS

### 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.

---

**Desarrollo de la subdimensión en la UPV**

#### 1.FORMACIÓN DEL PTGAS

Las actividades de formación del PTGAS se realizan principalmente a través de la Unidad de Formación para la Administración y los Servicios Universitarios (UFASU). La UFASU se encarga de gestionar la formación partiendo de un análisis de necesidades, diseñando, planificando y coordinando las diferentes acciones, escogiendo al profesorado adecuado, realizando la selección del personal destinatario de las actividades formativas y el seguimiento y evaluación de las mismas.

El proceso PS-07-02 Formación del PTGAS detalla el procedimiento a seguir para la gestión de las actividades de formación del personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la UPV.

#### 2.EVALUACIÓN , PROMOCIÓN Y CARRERA PROFESIONAL DEL PTGAS

La evaluación del desempeño es el procedimiento mediante el cual la UPV valora la conducta profesional y mide el logro de resultados del PTGAS.

La UPV tiene implantado un complemento retributivo anual por productividad variable de su personal basado en la evaluación del desempeño de las funciones por unidades y la traslación del mismo a las personas que las conforman. Los incentivos retributivos de la unidad se distribuyen individualmente, de manera proporcional al tiempo de trabajo y a la responsabilidad.

Por otro lado, la carrera horizontal también reconoce el desarrollo profesional alcanzado por el PTGAS de la UPV teniendo en cuenta la valoración de su trayectoria y actuación profesional, la calidad de los trabajos realizados, los conocimientos adquiridos y el resultado de la evaluación del desempeño.

Todos los mecanismos de promoción del PTGAS se establecen en la normativa tanto estatal como autonómica vigente en esta materia.

---

**Procesos** PS-07-02 Formación del PTGAS

## 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.

#### Desarrollo de la subdimensión en la UPV

##### 1.DEFINICIÓN DE PERFILES DE INGRESO

El perfil de ingreso requerido para cada uno de los programas formativos de la UPV se define por sus responsables en el momento de la elaboración de la Memoria de Verificación. Este perfil de ingreso se publica en la página web de la titulación para el conocimiento del futuro estudiantado.

La Comisión Académica del Título revisa dicho perfil en su informe anual de seguimiento, al objeto de comprobar su adecuación con las características del estudiantado admitido a la titulación. En el caso de ser necesario, se diseñan planes de específicos para nivelar ambos perfiles.

##### 2.ATRACCIÓN DE ESTUDIANTES

Las acciones dirigidas a la atracción de futuro estudiantado y a la difusión y promoción de la oferta académica reglada se realizan según el proceso PC-02 Promoción de los programas formativos y atracción de estudiantes, bajo la coordinación del Área competente en captación y gestionado por el Área de Comunicación de la Universitat.

Además de la oferta estrictamente académica, las acciones y eventos permiten comunicar todo lo relacionado con la vida universitaria en la UPV, despertar vocaciones tempranas y asesorar a las personas orientadoras en los centros de educación secundaria.

##### 3.ACCESO, ADMISIÓN Y MATRÍCULA DE ESTUDIANTES

De acuerdo a lo establecido normativamente para el acceso a las enseñanzas universitarias por parte de las administraciones educativas del Estado y de la Comunitat Valenciana y de la oferta de plazas de los programas formativos aprobada por el Consejo de Gobierno, el Vicerrectorado competente en materia de estudiantado, a través del Servicio de Alumnado, lidera y gestiona el proceso de acceso, preinscripción, admisión y matrícula.

La normativa y procesos que se aplican al estudiantado para su acceso, admisión y matrícula son públicos, coherentes con la misión y objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus centros, y se adaptan a la diversidad de perfiles del estudiantado y a sus circunstancias. El proceso PC-03-01 Acceso y admisión-Grado define las actuaciones que se realizan en este sentido respecto a las titulaciones de grado. Asimismo, el proceso PC-03-02 Acceso y admisión-Máster universitario describe las actuaciones en materia de acceso a las titulaciones de máster universitario.

La UPV regula también a través de normativa propia aspectos específicos para la admisión de estudiantes con estudios universitarios oficiales españoles parciales o estudios universitarios extranjeros.

(<https://www.upv.es/entidades/SA/ciclos/528248normalc.html>)

#### 4. ORIENTACIÓN, ACCIÓN TUTORIAL Y ACOGIDA

La UPV se ha preocupado desde hace décadas por establecer mecanismos de acogida y acción tutorial inicialmente centrados en estudiantado de nuevo ingreso. Estos programas han ido ampliando su alcance y objetivos dando cabida a nuevos recursos y servicios de apoyo y orientación desde su primera conexión con la universidad como estudiantes, hasta el momento de incorporarse al mercado laboral, atendiendo a su diversidad y necesidades educativas. Todas las iniciativas desarrolladas con la colaboración e implicación de distintas estructuras de apoyo de la Universitat (áreas y servicios universitarios) se han enmarcado desde 2022 en un nuevo Plan Integral de Acompañamiento al Estudiante PIAE+ cuyas características se reflejan en el proceso PC-04 Orientación, acción tutorial y acogida.

---

##### Procesos

PC-02 Promoción de los programas formativos y atracción de estudiantes

PC-03-01 Acceso y admisión-Grado

PC-03-02 Acceso y admisión-Máster universitario

PC-04 Orientación, acción tutorial y acogida

## 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.

### Desarrollo de la subdimensión en la UPV

#### 1.MARCO NORMATIVO DE APLICACIÓN AL ESTUDIANTADO

El Vicerrectorado con competencias en materia de estudiantado propone, a través de la Comisión Académica de la UPV, las normativas de aplicación al estudiantado considerando los distintos perfiles de estudiantes definidos y fijando a su vez los procedimientos necesarios para su cumplimiento.

Para la elaboración de estas normativas y procedimientos se cuenta con la colaboración del Servicio de Alumnado junto con los responsables de las ERTs.

Todas las normativas son aprobadas por el Consejo de Gobierno, garantizando, de este modo la participación de todos los grupos de interés.

La normativa que regula progreso y permanencia requiere además, informe previo favorable del Consejo Social de la Universitat.

Además de la publicación en el BOUPV, en la web del Servicio de Alumnado se pueden consultar tanto las normativas a nivel estatal y autonómico, como las propias de la UPV clasificadas en función de los distintos perfiles de estudiantado y de la tipología u objeto de las mismas.

Complementariamente, en la web de cada uno de los centros docentes se publican las normativas y procedimientos internos de aplicación a su estudiantado.

El Vicerrectorado con competencias en materia de estudiantado realiza el seguimiento de la aplicación de dichas normativas y procedimientos en el ámbito de los programas formativos, las ERTs y la Universitat en su conjunto para, en su caso, proceder a su revisión y mejora.

#### 2.PROGRESO DE ESTUDIANTES

La normativa de progreso y permanencia de la UPV regula las condiciones de permanencia y progreso del estudiantado de títulos de Grado y Máster Universitario, considerando el régimen de dedicación, las condiciones permanencia en la primera matrícula, las condiciones generales de progreso, el seguimiento del rendimiento académico y en su caso las acciones de asesoramiento académico individualizado que se deriven.

([https://orgpeg.webs.upv.es/normativa/progreso\\_y\\_permanencia.pdf](https://orgpeg.webs.upv.es/normativa/progreso_y_permanencia.pdf))

La evaluación general del adecuado progreso del estudiantado se aborda en las reuniones de coordinación docente y las conclusiones o acciones de mejora, en su caso, se trasladan a los informes de gestión anual.

#### 3.RECONOCIMIENTO DE CALIFICACIONES, CRÉDITOS Y/O CUALIFICACIÓN PROFESIONAL OBTENIDOS CON CARÁCTER PREVIO

Los supuestos de reconocimiento de créditos de cada uno de los programas formativos de grado y máster universitario están contemplados en sus correspondientes memorias de

verificación. El SIQ\_UPV tiene definido el proceso PS-03 Reconocimiento de créditos para la gestión del reconocimiento de créditos en las titulaciones de grado y máster universitario, regulado asimismo, por la normativa para el reconocimiento y transferencia de créditos en los estudios oficiales de la UPV.

(<https://www.upv.es/entidades/SA/ciclos/717883normalc.html>)

## 4.CANALES DE GESTION DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

### 4.1.Gestión del sistema poli[SQF].

El SIQ\_UPV ha definido el proceso PS-09 Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones para la gestión de las sugerencias, quejas y felicitaciones de los diferentes grupos de interés, en relación con los servicios que prestan las unidades, los estudios, los centros, los departamentos o el equipo rectoral.

### 4.2.Procedimiento Mistral

El procedimiento Mistral es una herramienta que la UPV pone a disposición de sus estudiantes, a través de las Delegaciones de Alumnos de Centro y de la Delegación de Alumnos de la Universitat, para que puedan trasladar cualquier incidencia relativa a la actividad docente de la Institución con el objetivo de poder emprender iniciativas que permitan la solución de los mismos para garantizar la calidad en la Universitat. Es la Delegación de Alumnos del Centro o de la Universitat quien tramita la incidencia, garantizando el anonimato del estudiantado, y con la participación en su caso de los responsables de las asignaturas, responsables de centros o departamento, o solicitando la intervención de la Sindicatura de Greuges Universitaria.

El desarrollo del proceso, características, responsabilidades y plazos está regulado por la Normativa sobre el procedimiento Mistral.

(<https://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/1122440normalv.html>)

### 4.3.Reclamaciones sobre las calificaciones

Cualquier estudiante que se presente a un acto de evaluación cuya influencia sea igual o superior al veinte por ciento de la calificación final de la asignatura tendrá derecho a la reclamación sobre la calificación. También podrá plantearse la reclamación sobre la calificación final de la asignatura.

El desarrollo del proceso está regulado por la normativa propia de régimen académico y evaluación del estudiantado.

### 4.4.Sindicatura de Greuges Universitaria

Sus funciones son las de velar por el respeto a los derechos y las libertades de las personas de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vienen regidas por los principios de independencia y autonomía. La Sindicatura de Greuges Universitària no intervendrá en el examen de aquellas quejas

sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada demanda o recurso ante los órganos judiciales.

Su organización y funcionamiento están regulados por los Estatutos de la UPV y por el Reglamento de la Sindicatura de Greuges Universitaria.

(<https://www.upv.es/entidades/dcu/>)

#### 4.5. Inspección de Servicios

Sus funciones son las de velar por el correcto funcionamiento de los servicios universitarios, de acuerdo con las leyes y normas que los rigen, así como la incoación e instrucción de expedientes disciplinarios que afecten a miembros de la comunidad universitaria en el marco de la legislación aplicable en la materia.

Su organización y funcionamiento están regulados por los Estatutos de la UPV y por el Reglamento de la Inspección de Servicios.

---

#### Procesos

PS-03 Reconocimiento de créditos

PS-09 Gestión de sugerencias, quejas 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.

**Desarrollo de la subdimensión en la UPV**

#### 1. PLANIFICACIÓN Y COORDINACIÓN DOCENTE

Los principales instrumentos de planificación y coordinación docente se indican en la normativa propia que regula el régimen académico y evaluación del estudiantado.

##### 1.1. Planificación.

El Consejo de Gobierno establece anualmente el Calendario Académico Universitario, siendo aprobado no más tarde del 31 de mayo anterior al comienzo de cada curso académico, al efecto de realizar una programación adecuada de las actividades académicas.

Una vez aprobado, la Secretaría General procede a su publicación en el BOUPV, figurando esta información en la página web de la Universitat, para conocimiento de toda la comunidad universitaria.

Teniendo en cuenta el Calendario Académico Universitario, la ERT establece para cada curso académico la Programación de Actividades Académicas de sus títulos. Esta programación consta de:

- Un calendario específico concretando los periodos lectivos, vacacionales, días festivos, periodos de evaluación, y aquellos otros que se considere necesario.

- Un horario semanal con la programación de las actividades lectivas que tengan una periodicidad semanal, con indicación del lugar de realización de la actividad y profesorado previsto para cada grupo.

- La programación de las actividades lectivas no periódicas, con indicación de lugar, fecha y hora, incluyendo las visitas externas o viajes de prácticas, de fin de carrera u otros.

- En su caso, las fechas para celebración de exámenes finales de las asignaturas que los requieran.

- Las fechas de vencimiento de la entrega de actas de todas las asignaturas de la titulación.

- El calendario de celebración de las evaluaciones curriculares.

La ERT publica en su web la Programación de Actividades Académicas de los títulos que imparte antes del inicio del período de matriculación de cada curso académico.

El Consejo de Escuela o Facultad analiza los resultados de la planificación docente, a través del Informe de Gestión de Centro (IGC) velando por la calidad de la docencia asignada al Centro.

##### 1.2. Encargo docente.

La ERT, en coordinación con los departamentos afectados, establece las condiciones de impartición de la docencia, teniendo en cuenta todas las cuestiones relativas a las asignaturas que se van a impartir y la distribución del Plan de Ordenación Docente (POD).

El procedimiento de planificación del encargo docente se realiza según el proceso PS-01

Asignación de encargo docente a grado y máster universitario, coordinado por el Vicerrectorado competente en ordenación académica.

### 1.3.Coordinación docente.

Entre las competencias asignadas por la normativa al Director Académico o a la Directora Académica, se encuentran la coordinación horizontal y vertical de los programas de las asignaturas del título, el seguimiento de los contrato-programa y la validación de las guías docentes.

La Comisión Académica del Título comprueba que se aplican los mecanismos de coordinación docente, tanto horizontal como vertical, entre las diferentes asignaturas de la titulación, permitiendo una adecuada asignación de la carga de trabajo del estudiantado y de planificación temporal del calendario de evaluaciones. Asimismo revisa las guías docentes y verifica su ajuste con la memoria de verificación.

La guía docente constituye el principal documento de referencia para la coordinación docente en el que se plasma toda la información pública de interés sobre una determinada asignatura. Su estructura permite conocer al estudiantado, previamente a la realización de su matrícula, los siguientes aspectos:

- Descripción general de la asignatura, bibliografía, conocimientos previos recomendados.
- Resultados fundamentales y competencias transversales.
- Estructura y secuencia de las unidades didácticas así como su distribución (trabajo presencial y no presencial tanto de la parte teórica como de la parte práctica).
- Sistema de evaluación y su descripción.
- Porcentaje de ausencia máxima permitido.

Tras su revisión por la CAT y previamente a su publicación en la web de la titulación, las guías docentes son aprobadas por el Consejo de Departamento y el Consejo de Escuela o Facultad.

Se presta especial atención a la coordinación en el caso de que la titulación se imparta en varios centros de la UPV, sea un título interuniversitario y/o en el caso de los programas académicos de doble titulación.

El proceso PS-02 Elaboración, aprobación y publicación de guías docentes detalla el procedimiento por el que se elaboran y aprueban las propuestas de guías docentes, de acuerdo con la legislación vigente, los planes de estudios verificados y las normativas de evaluación de la Universitat.

## 2.DESARROLLO DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Los programas formativos de la UPV están diseñados con el objetivo de fomentar la participación del estudiantado en la creación del proceso de enseñanza-aprendizaje y su desarrollo refleja este enfoque centrado en los estudiantes.

La CAT realiza un seguimiento anual de las actividades de cada asignatura durante el curso académico. Este seguimiento incluye la revisión y aprobación de guías docentes, haciendo especial énfasis en la planificación del curso, la modalidad de impartición, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación.

Este proceso de seguimiento garantiza que se cumplan los objetivos establecidos.

### 3. REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS Y MOVILIDAD DE ESTUDIANTES

El SIQ\_UPV ha definido los procesos PC-05 Movilidad de estudiantes y PC-06 Prácticas en empresa para el desarrollo de estas actividades académicas dirigidas al estudiantado de grado y máster universitario.

El proceso PC-05 Movilidad de estudiantes describe cómo la UPV promueve y gestiona los Programas de Movilidad en los que participa el estudiantado de la UPV de programas formativos de grado y máster universitario (outgoing) y estudiantado de Instituciones de Educación Superior socias (incoming). Los programas de movilidad del estudiantado se gestionan de forma conjunta entre la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio (OPII) y las 13 Oficinas de Internacionalización dependientes de escuelas y facultades.

El proceso PC-06 Prácticas en empresa establece los mecanismos para promover, gestionar, evaluar y revisar la oferta de prácticas académicas externas, tanto en su modalidad curricular como extracurricular, de los programas formativos de grado y máster universitario, ajustadas al propósito expresado en el convenio de cooperación educativa, con el objeto de permitir al estudiantado aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica. La gestión de las ofertas de prácticas se realiza, en coordinación con el Servicio Integrado de Empleo (SIE), desde cada uno de los centros docentes donde se imparten las titulaciones de grado o máster correspondientes.

### 4. EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES Y COMPETENCIAS ALCANZADAS

Dentro de la planificación y seguimiento del desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, la UPV y sus ERTs dan prioridad en garantizar que la evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas por el estudiantado se lleve a cabo conforme a procesos y criterios públicos y sean aplicados de forma justa y equitativa, y evitando el fraude académico.

La normativa propia de régimen académico y evaluación del estudiantado regula el procedimiento para evaluar los aprendizajes y el alcance de competencias. Asimismo, la evaluación de competencias transversales está amparada por la normativa propia que regula su ordenación e integración en los títulos oficiales de la UPV. Dicha evaluación emplea dos valores: satisfactorio o en proceso de adquisición. El estudiantado recibirá la calificación en la competencia transversal correspondiente siguiendo los criterios de evaluación definidos en la guía docente.

Por otro lado, la UPV establece en su normativa de convivencia universitaria y de régimen disciplinario el protocolo a seguir frente a cualquier comportamiento contrario a la honestidad académica y dirigido a obtener una ventaja injusta en los procesos de evaluación.

Finalmente, los conocimientos, habilidades y competencias adquiridos por cada estudiante durante su formación son evaluados de manera individualizada mediante la elaboración, presentación y defensa del Trabajo de Fin de Grado o Máster Universitario. El proceso PS-04 Trabajo de Fin de Grado-Máster Universitario describe el desarrollo de este procedimiento.

---

Procesos

PC-05 Movilidad de estudiantes

PC-06 Prácticas en empresa

PS-01 Asignación de encargo docente a grado y máster universitario

PS-02 Elaboración, aprobación y publicación de guías docentes

PS-04-01 Trabajo de Fin de Grado-Máster Universitario

#### 4.4. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Objetivo general	Garantizar que la UPV y sus ERTs disponen de recursos para cumplir con su misión, objetivos educacionales e institucionales y garantizar la calidad de la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.
Desarrollo de la subdimensión en la UPV	<p>La UPV y sus ERTs disponen de mecanismos que les permiten obtener, valorar y utilizar información para la dotación de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Recursos materiales e inmateriales (atendiendo, entre otros, a los aspectos relacionados con discapacidad, seguridad y prevención de riesgos, y gestión medioambiental).</li><li>-Servicios de apoyo y orientación (tutoría, prácticas de laboratorio, administración y secretaría, etc.).</li></ul> <p>Para todos los casos, la dotación de estos recursos y servicios está diseñada para atender las necesidades del estudiantado, ajustándose a las exigencias académicas y normativas, estando, además, adaptada a la modalidad de enseñanza impartida y a la diversidad del estudiantado con el objetivo de optimizar su experiencia educativa. Todo ello siendo flexible para asegurar una rápida capacidad de adaptación a la metodología formativa utilizada en caso de que circunstancias externas excepcionales, como emergencias sanitarias o cambios estructurales, así lo demanden.</p> <p>Asimismo han establecido los procedimientos para canalizar la participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.</p> <p>El SIQ_UPV ha definido el proceso PS-08 Recurso materiales y servicios para desarrollar esta subdimensión, que describe el sistema de gestión para la dotación y mantenimiento de los principales recursos materiales e inmateriales y servicios de apoyo al estudiantado necesarios para facilitar un adecuado desarrollo del aprendizaje en las titulaciones oficiales de grado y máster universitario de la UPV.</p>
Procesos	PS-08 Recursos materiales y servicios

## 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.

**Desarrollo de la subdimensión en la UPV** Para mejorar la experiencia de aprendizaje del estudiantado egresado, la UPV y sus centros ponen a su disposición diversos recursos y servicios tanto de apoyo como de orientación, entre los que destacan los siguientes: orientación profesional, intermediación laboral, emprendimiento, Alumni UPV y formación permanente.

### 1. ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y FORMACIÓN PARA EL EMPLEO, INTERMEDIACIÓN LABORAL Y PROGRAMAS DE CAPTACIÓN DE TALENTO.

La UPV impulsa la inserción laboral de su estudiantado, proporcionando las herramientas necesarias y las oportunidades adecuadas para alcanzar este objetivo con éxito. Se organiza a través de una actividad habitual y continuada en el tiempo, de formación a través de cursos y orientación individual y grupal, de gestión de ofertas de empleo, y también a través de programas singulares que impulsan estratégicamente el progreso profesional de sus participantes, y mejoran su empleabilidad.

El Servicio Integrado de Empleo (SIE), bajo la dependencia del Vicerrectorado competente en materia de empleo, es el órgano promotor y gestor de cuantas iniciativas se adoptan en materia de empleo en la Universitat (<https://www.upv.es/entidades/sie/>).

Tiene entre sus funciones la planificación, gestión y difusión de las actuaciones en materia de orientación profesional y formación para el empleo, programas de captación de talento, entre los que destaca el Foro de Empleo, desarrollo de políticas activas de intermediación laboral entre ofertas y demandas de empleo y seguimiento de la inserción laboral y trayectoria profesional de las personas egresadas mediante el Observatorio de Empleo. Actualmente tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 para todas las actividades que se desarrollan en él. Con este hito se convierte en uno de los pocos servicios del Sistema Universitario Español que consigue este tipo de reconocimiento. Anualmente el SIE revisa, analiza y actualiza todas las oportunidades de mejora o riesgos que se puedan originar en los procesos que desarrolla y los adapta a las necesidades de las personas usuarias.

El proceso PC-07-01 Orientación profesional y formación para el empleo detalla las iniciativas realizadas en el ámbito de la orientación profesional, así como las actividades formativas destinadas a mejorar la empleabilidad. Asimismo el proceso PC-07-02 Gestión de empleo describe el procedimiento de intermediación laboral entre oferta y demanda de empleo técnico, promovido por el SIE.

### 2. EMPRENDIMIENTO

IDEASUPV es el órgano encargado de promover y gestionar todas las iniciativas empresariales que surjan en la UPV. (<https://www.upv.es/entidades/ideas/>)

Sus principales objetivos son fomentar la cultura emprendedora y brindar apoyo a la creación y crecimiento de empresas innovadoras, de base tecnológica y spin-offs dentro de la Universitat. Sus áreas de actuación son las siguientes:

-Asesoramiento: IDEASUPV es el responsable de informar, orientar y asesorar a la comunidad universitaria sobre el proceso de creación de empresas en la UPV, en el marco de la 'Normativa sobre Creación de Empresas en la Universitat Politècnica de

València a partir de la Actividad de Investigación Universitaria'

-Formación: IDEASUPV ofrece un itinerario inicial para futuros emprendedores, formación específica en distintas áreas empresariales y títulos propios en ámbitos como la gestión de startups o la dirección tecnológica en habilidades emprendedoras, con metodologías prácticas basadas en compartir conocimiento y aprender haciendo.

-StartUPV: Es el ecosistema emprendedor de la UPV que consta de un programa de incubación y aceleración de startups creadas por estudiantes y personas egresadas de la UPV.

-Cultura emprendedora: Organización de eventos a lo largo del curso académico para acercar el emprendimiento a la vida universitaria.

### 3.CANAL DE VINCULACIÓN CON LAS PERSONAS EGRESADAS (ALUMNI UPV)

Alumni UPV es el lugar de encuentro de las personas tituladas por la Universitat Politècnica de València que permite poner en valor todo el capital relacional que se genera en la UPV, y continuar disfrutando de la experiencia UPV una vez finalizados los estudios de grado o máster. Alumni UPV eleva el nexo de unión que se crea entre compañeras y compañeros durante la etapa universitaria a un nivel superior, permitiendo continuar desarrollándolo y situándose como una herramienta fundamental en el crecimiento tanto personal como profesional.

La Oficina Alumni UPV, a través de su página web ofrece amplia información sobre sus actividades: Alumni destacado, becas Alumni UPV, clubes de actividades, ofertas y ventajas del colectivo Alumni UPV. Asimismo sirve de plataforma de difusión de los diferentes servicios de interés para el colectivo, tales como inserción laboral, carrera profesional, oferta de estudios de postgrado, emprendimiento,...

(<https://www.alumni.upv.es/es>)

### 4.FOMENTO DEL APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA.

La finalización de cualquier estudio universitario requiere de una continua actualización de conocimientos, competencias y habilidades. Fomentar una cultura de aprendizaje continuo es esencial para el éxito de todo profesional comprometido. Esto implica cambiar la percepción de la educación como un evento único en la vida a un proceso constante a lo largo de toda la vida. Es aquí, donde la UPV ofrece su valor añadido mediante una amplia oferta de servicios, ofreciendo a todos sus egresados y egresadas la posibilidad de seguir adquiriendo y actualizando conocimientos, mejorar sus competencias y desarrollar sus habilidades que permitan un mejor desarrollo personal y profesional. En ese sentido, la oferta del Centro de Formación Permanente (CFP) de la UPV incluye, entre otros, cursos cortos, jornadas formativas, másteres de formación permanente y diplomas.

(<https://www.cfp.upv.es/formacion-permanente/>)

La extensa oferta de posgrados y formación permanente, así como los programas de emprendimiento y de creación de empresa son una herramienta clave para el acompañamiento que realiza la Universitat a egresados y egresadas en su etapa de desarrollo profesional.

---

Procesos

PC-07-01 Orientación profesional y formación para el empleo

PC-07-02 Gestión de empleo

## 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.

---

**Desarrollo de la subdimensión en la UPV** La UPV y sus ERTs consideran fundamental la medición y análisis de la consecución de los resultados de aprendizaje y la adquisición de competencias de sus programas formativos, previstos en los perfiles de egreso, en los objetivos educacionales e institucionales y en los marcos español y europeo de cualificaciones para la educación superior.

El análisis de los resultados de aprendizaje y competencias adquiridas por el estudiantado es un proceso clave. Para ello, la UPV establece indicadores específicos que permiten medir la calidad de estos resultados, así como la empleabilidad de las personas egresadas y el éxito de su formación académica. Estos indicadores abarcan desde el rendimiento académico hasta la inserción laboral y la efectividad de las enseñanzas impartidas, lo que proporciona una visión integral del impacto educativo. El proceso PC-01-02 Seguimiento de los programas formativos describe el procedimiento de medición y análisis de dichos resultados.

Además, la satisfacción de los grupos de interés en este ámbito es evaluada de manera periódica. Se analiza tanto la experiencia formativa como los resultados de aprendizaje y las competencias adquiridas por el estudiantado. Este análisis ofrece una retroalimentación valiosa para identificar áreas de mejora y ajustar los programas formativos según las necesidades del entorno.

Toda esta información recopilada se emplea en la toma de decisiones estratégicas, la planificación futura y la asignación de recursos. De este modo, se asegura que la institución no solo cumpla con sus objetivos, sino que también avance hacia la mejora continua de su actividad educativa.

---

**Procesos** PC-01-02 Seguimiento de los programas formativos

## 5.2. SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Objetivo general	Garantizar que la misión, objetivos educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs y los resultados e impacto de su actividad satisfacen a los distintos grupos de interés.
Desarrollo de la subdimensión en la UPV	<p>El SIQ_UPV incorpora el proceso PS-10 Medición de la satisfacción de los grupos de interés. El procedimiento que desarrolla tiene como propósito asegurar la correcta medición y análisis de la satisfacción, expectativas y demandas de los distintos grupos de interés. La información obtenida mediante este proceso es clave para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.</p> <p>Para llevar a cabo estas tareas, el Servicio de Evaluación, Calidad y Acreditación (SECA) se encarga no solo de la recopilación y tratamiento exhaustivo de los datos recabados, sino también de la elaboración del informe anual de resultados de título y de centro, que recoge los indicadores e información cuantitativa y cualitativa de los programas formativos y de la actividad realizada por los centros. El informe anual se acompaña de la plataforma de visualización de datos o cuadro de mandos. Ambos permiten un análisis detallado y segmentado de la información, facilitando la consulta de los resultados por centro académico y titulación. Esto otorga una visión integral y clara del desempeño de la Universitat en diferentes áreas, brindando la oportunidad de identificar puntos de mejora específicos.</p> <p>Estos informes sirven de base para que las Comisiones Académicas de Título (CATs), las comisiones competentes en materia de calidad de los centros y los Consejos de Escuela o Facultad examinen detalladamente los resultados. A partir de este examen, las ERTs pueden identificar áreas críticas que requieren mejoras y formular propuestas concretas para optimizar tanto los procesos académicos como los servicios asociados a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Este enfoque no solo busca mejorar la calidad de la oferta educativa, sino también garantizar que las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés sean atendidas de manera efectiva, promoviendo una cultura de mejora continua y una mayor satisfacción en todas las áreas de la Universitat.</p>
Procesos	PC-01-02 Seguimiento de los programas formativos PS-10 Medición de la 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 educacionales e institucionales de la UPV y sus ERTs y les permite integrarse con éxito en la sociedad.
Desarrollo de la subdimensión en la UPV	<p>La UPV y sus ERTs consideran fundamental la medición y análisis de la empleabilidad alcanzada por el estudiantado y personas egresadas durante su experiencia de aprendizaje a lo largo de la vida.</p> <p>El Servicio Integrado de Empleo (SIE), es la unidad de gestión que, a través de su Observatorio de Empleo tiene por objetivo recoger, procesar y facilitar la información referente al proceso de inserción laboral y a la opinión de las personas egresadas de su paso por la Universitat. El SIE realiza estudios de inserción laboral mediante encuestas a los egresados y egresadas de la UPV y las entidades empleadoras del entorno socioeconómico de la Universitat, que recogen la opinión y la experiencia en los inicios de la carrera profesional, desde ambos puntos de vista. En el proceso PS-10 Medición de la satisfacción de los grupos de interés se detallan las encuestas que miden la empleabilidad.</p> <p>Tomando como base la información facilitada desde el Observatorio de Empleo, el SIQ_UPV establece indicadores específicos que permiten medir la empleabilidad. En el proceso PC-01-02 Seguimiento de los programas formativos se describe el procedimiento de medición y análisis de dichos resultados.</p> <p>La información recogida se utiliza para la prospectiva, tomar decisiones estratégicas, y asignar recursos de manera eficiente.</p>
Procesos	PC-01-02 Seguimiento de los programas formativos PS-10 Medición de la satisfacción de los grupos de interés

## 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.

#### Desarrollo de la subdimensión en la UPV

La UPV, bien de forma centralizada para el conjunto de la Universitat, bien bajo responsabilidad directa de los centros, dispone de mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa al desarrollo y resultados de los programas impartidos y a las actividades realizadas.

En consecuencia, la Universitat determina el procedimiento más adecuado para informar a los grupos de interés acerca de, al menos:

- Política y objetivos de calidad.
- Oferta formativa.
- Objetivos de los programas formativos, planes de estudio y guías docentes.
- Calendario académico, horarios y calendario de actos de evaluación.
- Perfil de ingreso recomendado, requisitos de acceso y criterios de admisión.
- Políticas de acceso y orientación al estudiantado.
- Planificación de los programas de acogida, tutoría y apoyo a la formación.
- Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
- Prácticas externas y movilidad.
- Alegaciones, quejas/reclamaciones y sugerencias.
- Atribuciones profesionales, si las hubiere, perfil de egreso, salidas profesionales y vías académicas a las que da acceso el título.
- Información relativa a la extinción del plan de estudios, si lo hubiera, y la puesta en marcha del curso de adaptación a un nuevo título, si lo hubiera.
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.
- Servicios ofertados y la utilización de los recursos materiales.
- Resultados de la enseñanza (tasas de rendimiento, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Resultados de las evaluaciones externas realizadas a los programas formativos ofertados.

La UPV define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés, determinando los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre sus programas formativos.

El proceso PC-08 Información pública y rendición de cuentas, explica las características y el circuito de publicación, revisión y actualización de la información de los programas formativos. Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del SIQ\_UPV están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el procedimiento.

A su vez, la difusión de la información pública disponible relativa al seguimiento de los títulos oficiales está incluida en el proceso PC-01-02 Seguimiento de los programas formativos. En este proceso se especifica que los centros son responsables de recopilar, mantener actualizada y analizar la información de cada una de las titulaciones que ofrecen y publicarla en sus páginas web. Además de todos los informes de evaluación de la calidad que el centro ha elaborado, también se publican los resultados académicos del estudiantado, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés.

En cuanto a los aspectos de calidad, el SECA revisa la calidad y adecuación de la información disponible y evalúa detalladamente si cumple con los requisitos establecidos por las agencias evaluadoras de la calidad.

En las encuestas anuales de satisfacción con la gestión, tanto el estudiantado como el profesorado valora la accesibilidad de la información en la web y resto de canales de comunicación, y el estudiantado de nuevo ingreso valoran la calidad de la información disponible antes de matricularse. Los informes de seguimiento incluyen y valoran estos indicadores.

---

#### Procesos

PC-01-02 Seguimiento de los programas formativos

PC-08 Información pública y rendición de cuentas

## 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.

---

**Desarrollo de la subdimensión en la UPV** El compromiso de la UPV con la rendición de cuentas tiene como objetivo no solo ofrecer información accesible, clara y actualizada a los diferentes grupos de interés, sino también fomentar la corresponsabilidad y participación activa en la toma de decisiones y en el establecimiento de los mecanismos necesarios para la mejora continua de la institución. En este sentido, la UPV garantiza que tanto los aspectos generales como los específicos de su funcionamiento sean conocidos, promoviendo la transparencia mediante la difusión de resultados adaptada a las necesidades de cada colectivo.

Además de la publicación de datos en el portal de transparencia, la Universitat ajusta la difusión de los resultados a los intereses de cada grupo de interés proporcionando informes de seguimiento interno, indicadores clave y análisis externos. Esta personalización de la información asegura que cada grupo reciba aquello que es más relevante para su interés específico.

La rendición de cuentas se concibe como un proceso bidireccional, donde los grupos de interés no solo acceden a información, sino que también participan activamente mediante la retroalimentación, críticas o sugerencias que permiten mejorar los procesos institucionales. Los mecanismos de participación y retroalimentación están formalizados en cada uno de los procesos que conforman el sistema interno de calidad de la UPV, demostrando el compromiso continuo de la institución con la mejora constante y la participación efectiva de todos los actores implicados.

---

**Procesos** PC-08 Información pública y rendición de cuentas

# Mapa de Procesos

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

<b>PE-01</b> Definición, seguimiento y revisión de la política y objetivos de calidad	<b>PE-02-01</b> Definición de las políticas del PDI	<b>PE-02-02</b> Definición de las políticas del PTGAS	<b>PE-03</b> Revisión y mejora del SIQ_UPV
--	--	--	---

## PROCESOS CLAVE

<b>PC-01-01</b> Diseño, aprobación e implantación de los programas formativos de Grado y Máster	<b>PC-01-02</b> Seguimiento de los programas formativos	<b>PC-01-03</b> Modificación de los programas formativos-Grado y Máster	<b>PC-01-04</b> Extinción o suspensión de los programas formativos	<b>PC-02</b> Promoción de los programas formativos y atracción de estudiantes
<b>PC-03-01</b> Acceso y admisión-Grado	<b>PC-03-02</b> Acceso y admisión-Máster universitario	<b>PC-04</b> Orientación, acción tutorial y acogida	<b>PC-05</b> Movilidad de estudiantes	<b>PC-06</b> Prácticas en empresa
<b>PC-07-01</b> Orientación profesional y formación para el empleo	<b>PC-07-02</b> Gestión de empleo	<b>PC-08</b> Información pública y rendición de cuentas		

## PROCESOS DE SOPORTE

<b>PS-01</b> Asignación de encargo docente a grado y máster universitario	<b>PS-02</b> Elaboración, aprobación y publicación de guías docentes	<b>PS-03</b> Reconocimiento de créditos	<b>PS-04-01</b> Trabajo de Fin de Grado-Máster Universitario	<b>PS-05-01</b> Acceso y selección del PDI
<b>PS-05-02</b> Acceso y selección del PTGAS	<b>PS-06</b> Evaluación del PDI	<b>PS-07-01</b> Formación del PDI	<b>PS-07-02</b> Formación del PTGAS	<b>PS-08</b> Recursos materiales y servicios
<b>PS-09</b> Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones	<b>PS-10</b> Medición de la satisfacción de los grupos de interés			

# Matriz de correlación SIQ\_UPV - AUDIT

	1. Política y objetivos de calidad	2. Garantía de calidad de los programas formativos	3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	4. Personal académico/investigador y de apoyo a la docencia	5. Recursos y servicios	6. I+D+i y transferencia del conocimiento	7. Vinculación con el medio	8. Dimensión externa de la IES	9. Publicación de información sobre sus actividades y programas	10. Mantenimiento y actualización del SIGC
1.1. Gobernanza										
1.2. Política y objetivos de calidad	■									
1.3. SIQ										■
2.1. Planificación del programa formativo		■								
2.2. Revisión del programa formativo		■								
3.1. Incorporación personal docente				■						
3.2. Desarrollo y evaluación profesional del personal docente				■						
3.3. Incorporación personal de apoyo				■						
3.4. Desarrollo y evaluación profesional del personal de apoyo				■						
4.1. Ingreso de los estudiantes			■							
4.2. Progreso de los estudiantes			■							
4.3. Proceso de enseñanza-aprendizaje			■							
4.4. Recursos para el aprendizaje					■					
4.5. Egreso de los estudiantes			■							
5.1. Resultados de aprendizaje y competencias		■							■	
5.2. Satisfacción de los grupos de interés		■							■	
5.3. Empleabilidad		■							■	
6.1. Transparencia e Información pública									■	
6.2. Rendición de cuentas									■	