



## 9. Sistema de Garantía de la Calidad

La Universitat de València, después de realizar un análisis histórico de los procesos de evaluación y de la normativa generada en materia de calidad (*Protocolo para la garantía de calidad de los másteres oficiales de la Universitat de València*, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universitat de València de 25 de octubre de 2005, *Sistemas de Garantía de Calidad de las Titulaciones de Grado*, aprobados por las Juntas de Centro, de las titulaciones que han participado en el Programa de Evaluación Institucional de la Universitat de València, ...) organiza el Sistema de Garantía Interno de Calidad en siete dimensiones:



Este punto 9 de la memoria de verificación, que se va a desarrollar a continuación, se basa en el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la Universitat de València, el cual ha obtenido una puntuación POSITIVA en el Programa AUDIT desarrollado por la ANECA para los Centros:

- Facultad de Derecho
- Facultad de Farmacia
- Escuela Técnica Superior de Ingeniería

En la página Web (<http://www.uv.es/gade/c/docs/SGIC/AUDIT/>) se incluye el modelo genérico del SGIC de la Universitat de València. Todas las referencias que se realizan en este documento desarrollado para el programa VERIFICA, se pueden consultar en dicha página introduciendo el USUARIO: audituv y la CONTRASEÑA:externos



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

El Sistema de Garantía de Calidad esté compuesto por los siguientes documentos:

- *Manual de Calidad*, que cuenta con los siguientes capítulos:
  - Presentación
  - Capítulo 1- El Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la Universitat de València
  - Capítulo 2- Presentación del Centro
  - Capítulo 3- Estructura del Centro para el desarrollo del Sistema de Garantía Interno de Calidad
  - Capítulo 4- Programa Formativo
  - Capítulo 5- Organización de la Enseñanza
  - Capítulo 6- Recursos Humanos
  - Capítulo 7- Recursos Materiales y Servicios
  - Capítulo 8- Desarrollo de la Enseñanza
  - Capítulo 9- Resultados
  - Capítulo 10- Sistema de Garantía de Calidad
- *Manual de Procesos*, que consta de 31 procesos distribuidos en las siete dimensiones del sistema de calidad:

<b>PROGRAMA FORAMATIVO</b>	PF1 Proceso de revisión de los objetivos del programa formativo
	PF2 Proceso de revisión del perfil de ingreso de los estudiantes
	PF3 Proceso de revisión del perfil de los egresados
<b>ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA</b>	OE1 Proceso de captación de los estudiantes
	OE2 Proceso de selección, admisión y matriculación de los estudiantes
	OE3 Proceso de programación académica
	OE4 Proceso de programación docente (guías docentes)
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	RH1 Proceso de definición de la política del PDI
	RH2 Proceso de captación y selección del PDI
	RH3 Proceso de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI
	RH4 Proceso de Formación del PDI
	RH5 Proceso de definición de la política del PAS
	RH6 Proceso de captación y selección del PAS
	RH7 Proceso de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PAS
	RH8 Proceso de formación del PAS
<b>RECURSOS MATERIALES</b>	RM1 Proceso de gestión de los recursos materiales
	RM2 Proceso de gestión de los Servicios
<b>DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	DE1 Proceso de orientación al estudiante
	DE2 Proceso de movilidad de los estudiantes recibidos
	DE3 Proceso de movilidad de los estudiantes enviados



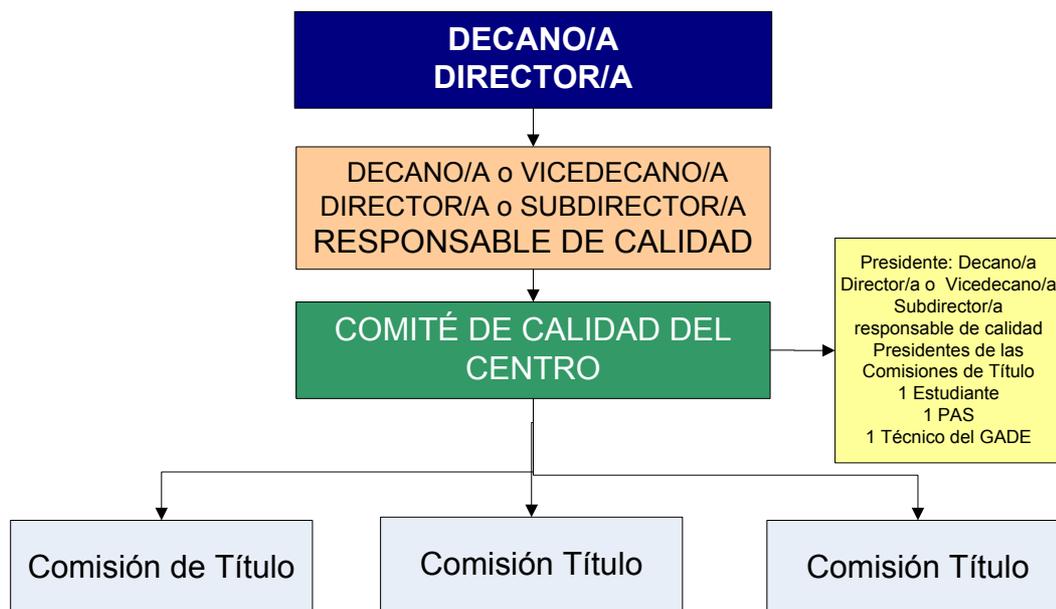
## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

	DE4 Proceso de orientación profesional
	DE5 Proceso de prácticas externas integradas en el plan de estudios
	DE6 Proceso de desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje
	DE7 Proceso de evaluación de la enseñanza-aprendizaje
<b>RESULTADOS</b>	RE1 Proceso de análisis y medición de los resultados
	RE2 Proceso de Medición de la satisfacción de los grupos de interés
<b>SISTEMA GARANTÍA DE CALIDAD</b>	SG1 Proceso de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
	SG2 Proceso de garantía de la calidad de los programas formativos
	SG3 Proceso de Información pública
	SG4 Proceso de gestión y revisión de las incidencias
	SG5 Proceso de diseño, modificación y/o extinción de un título.

## 9.1 Responsables del Sistema de Garantía de Calidad del Plan de Estudios

### 9.1.1 Órganos o unidades responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del Plan de Estudios.

En la Universitat de València, los Centros responsables de la enseñanza universitaria, con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y calidad de los procesos de enseñanza, precisan dotarse de estructuras organizativas dotadas de aquellas competencias que les permitan asumir dichas tareas. El organigrama que se propone para esta finalidad es el siguiente:



Cada titulación contará con su respectiva Comisión de Título.

### Equipo de Dirección

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

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

El equipo de dirección del Centro procura que todas las personas del mismo actúen de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Para ello, el Decano/a o Director/a:

- Es el responsable de calidad del centro, pudiendo delegar la presidencia del Comité de Calidad del Centro, en un miembro de su equipo directivo, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

- Propone a la Junta de Centro la revisión de la composición y funciones del Comité de Calidad del Centro.
- Presenta a la Junta de Centro para su aprobación la Política y los Objetivos de Calidad elaborados por el Comité de Calidad del Centro para las actividades objeto del alcance del SGIC,
- Comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades.
- Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGIC y a intentar asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de Calidad.
- Promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones que se lleven a cabo.
- Lidera las actuaciones derivadas de la implementación del SGIC.

Igualmente, el Decano/a o Director/a efectúa una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que se impliquen en el SGIC y realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por el Comité de Calidad del Centro, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

### **Responsable de Calidad del Centro**

Para ayudarle en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC el Decano/a o Director/a designa un Responsable de Calidad, de entre los miembros del Equipo de Dirección.

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

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



### **Comité de Calidad del Centro**

El Comité de Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- Verifica la planificación del SGIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Propone y revisa la Política y los Objetivos Generales de la Calidad del Centro e informa a toda la comunidad educativa.
- Propone y coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores y evidencias asociados a los mismos. Para ello todos los procesos concluyen con un proceso de evaluación y propuestas de mejora que anualmente tiene que revisar.
- Recibe información del Decano/a o Director/a sobre los proyectos de modificación del organigrama y se posiciona ante los mismos.
- Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones. Y, en general, de todos los procesos.
- Desarrolla la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas en los procesos que se han planteado en el SGIC.
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de los procesos de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informado por el coordinador de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.
- Supervisa la información y rinde cuentas a la comunidad educativa, generalmente a la Junta de Centro, de los procesos de evaluación y mejora que se han llevado a cabo.



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

El Comité de Calidad del Centro está compuesto por el Decano/a o Director/a o Vicedecano/a o Subdirector/a, Responsable de calidad que actúa como Presidente, los Presidentes de las comisiones de título de cada una de las titulaciones (de grado y de postgrado), un representante de los estudiantes y otro del PAS. Asimismo, forma parte de esta Comisión de Garantía de Calidad, un miembro del Gabinet d'Avaluació i Diagnòstic Educatiu (GADE), designado por su dirección y que desempeña las funciones de apoyo técnico de calidad.

Los miembros del Comité de Calidad del Centro son designados y cesados por el Decano/a o Director/a del Centro y en cualquier caso, los responsables de la titulación forman parte de este Comité, mientras ostenten dicha representación.

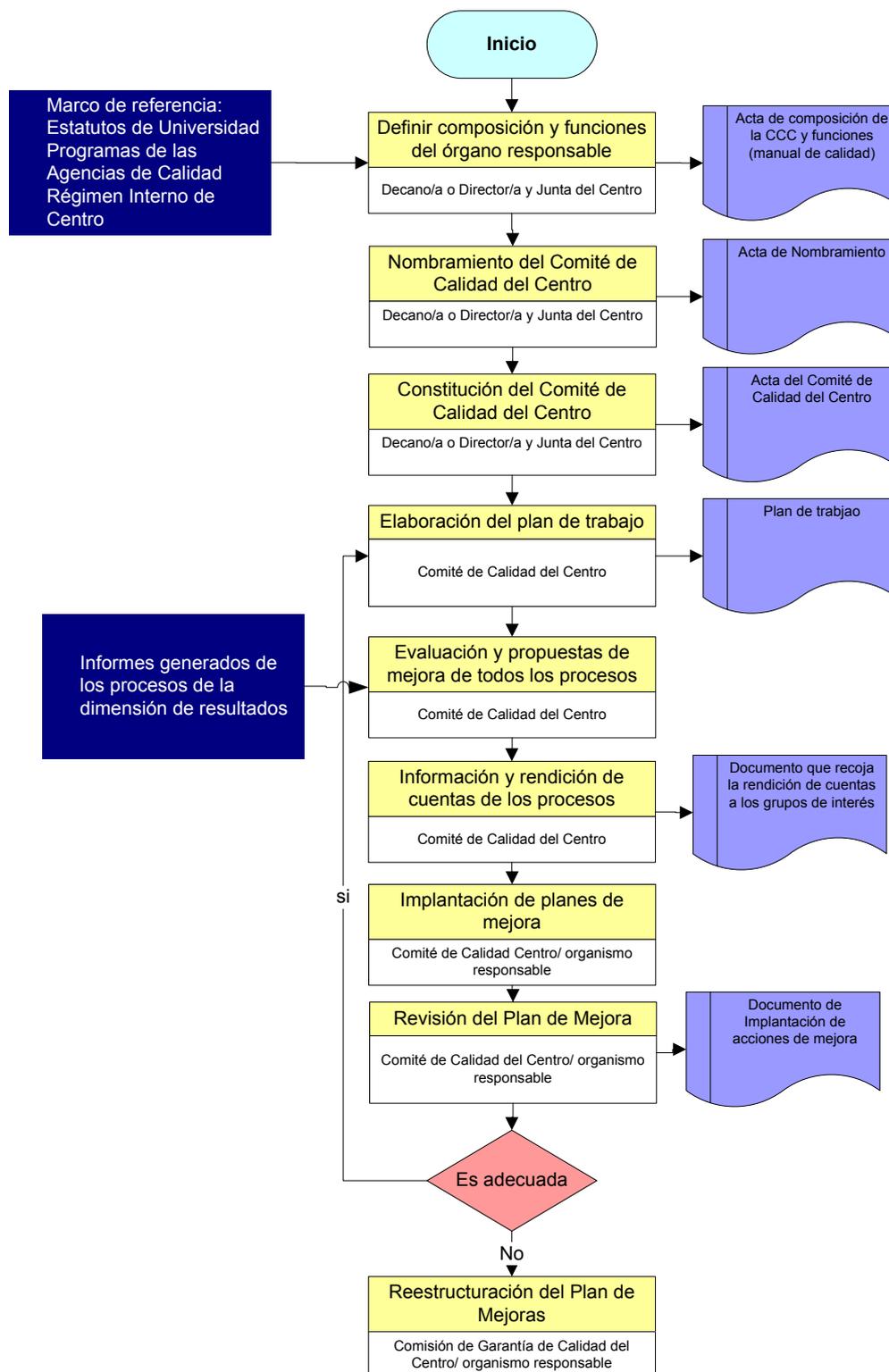
Para el desempeño de sus funciones se puede constituir un grupo de asesores, en función del aspecto y el criterio que se estén trabajando, entre cuyos miembros pueden encontrarse:

- 1 egresado
- 1 empleador
- 1 miembro de ADEIT o de la OPAL

A continuación se presenta un flujograma general del funcionamiento del Comité de Calidad del Centro:



### 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD



El Comité de Calidad se reúne siguiendo la periodicidad que se ha marcado en cada uno de los procesos, manteniendo al menos 5 reuniones anualmente, para verificar el adecuado funcionamiento del SGIC.



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

Se nombra un Secretario del Comité, el cual levanta acta de las reuniones y actuaciones, acta que envía a todos los componentes del Comité, quienes disponen de una semana para proponer correcciones; si no las hubiere, se considera aprobada y se publica en la web del Centro, de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo.

Como se ha comentado anteriormente, el Comité de Calidad es el responsable de supervisar la evaluación y seguimiento de todos los procesos señalados en el Manual, aunque en la mayoría de los casos su realización dependa también de otros órganos.

Para la evaluación y establecimiento de las Propuestas de Mejora cada uno de los procesos del sistema concluye con una evaluación, cuyo objetivo es la mejora, siendo las conclusiones que se obtengan el punto de partida del siguiente periodo del proceso.

### **Comisión de Título**

Las Comisiones de Título o Comisiones Académicas de Título en las titulaciones de grado y postgrado, según los Estatutos de la Universitat de València y en concreto en el artículo 34.c, tienen como función organizar la docencia, coordinarla y supervisarla de acuerdo con los planes de estudio. Por tanto, se entiende que las Comisiones de Título son el órgano ordinario de coordinación de los procesos de enseñanza-aprendizaje de una titulación.

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

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

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



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

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

Las Comisiones de Título o Comisiones Académicas de Título, son presididas por el Decano/a o el Director/a del centro o la persona en quién delegue.

Se debe garantizar, al menos, los siguientes miembros:

- La presencia de todos los departamentos responsables de la docencia de las materias troncales u obligatorias de la titulación.
- La voz de todas las áreas de conocimiento con docencia asignada en materias troncales u obligatorias de la titulación.
- Una representación de los departamentos con docencia solamente en materias optativas.
- Una representación de los estudiantes de la titulación propuestos por la asamblea de representantes del centro.
- La asistencia, con voz y sin voto, del administrador/a del centro o la persona que designe (personal de administración y servicios).

Los miembros de la Comisión de Título cesan en sus funciones cuando lo determine el órgano que los eligió.

### **Grupos de Mejora**

El Comité de Calidad del Centro, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo de Dirección, puede proponer la creación de grupos o equipos de mejora, para atender la resolución de áreas de mejora concretas y previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación del propio SGIC o la futura acreditación de las titulaciones responsabilidad del Centro.

#### **9.1.2 Identificación y participación de los grupos de interés en el Sistema de Garantía de Calidad**

En el sistema de Garantía de Calidad se ha articulado la participación de los grupos de interés.

#### **Identificación de los grupos de interés.**

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



Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

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

Cabe resaltar que en todas las comisiones existentes en el centro hay representantes de todos los estamentos de la comunidad educativa (profesores, personal de administración y servicios y estudiantes) que participan como grupos de interés.

En el SGIC, se ha identificado en cada una de las dimensiones los grupos de interés, sus cauces de participación y cómo se les rendirán cuentas (ver Manual de Calidad desde los capítulos 4 al 10)

### **Cauces de participación de los grupos de interés**

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

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

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

De manera específica, en el Centro se desarrollarán procedimientos para recabar las valoraciones de los egresados y de los empleadores, que se basa no solamente en la realización de encuestas de satisfacción sino que se pueden incorporar como consultores del Comité de Calidad del Centro.

En los casos en que el Centro contemple la realización de prácticas externas, sean o no obligatorias, esta relación ha de ser especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se



realizan como con las personas encargadas de tutelar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Por otro lado, desde el OPAL (Observatori d'Inserció Professional i Assessorament Laboral) y el GADE (Gabinet d'Avaluació i Diagnòstic Educatiu) se realizan encuestas para conocer la opinión de los grupos de interés externos (egresados y empleadores), que puntualmente se ponen en conocimiento de los centros.

### **Rendición de cuentas a los grupos de interés**

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan en la misma. Además, en cada uno de los Procesos elaborados en el SGIC, se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos.

En el Sistema de Garantía de Calidad se considera que se generan dos tipos de información en cada uno de los procesos:

1. Información básica de cada uno de los procesos: por ejemplo en el proceso de programación docente, OE4, la información que se genera propia de este proceso son las guías docentes, la cual se publicita mediante el proceso SG3-Proceso de Información Pública, que está dentro de la Dimensión 7-Sistema de Garantía de Calidad.

El medio para publicitar dicha información, generalmente, será la página web del centro.

2. Información que se genera a partir del proceso de evaluación (Informe de evaluación y propuestas de mejora). En este caso, el responsable de difundirla será el Comité de Calidad del Centro. Todos los informes de evaluación son remitidos a la Junta de Centro para su aprobación y posteriormente publicitados en la página web del centro, en un espacio destinado al Sistema de Garantía de Calidad.

Durante las primeras anualidades de implementación del SGIC, el Responsable de Calidad del Centro envía un correo electrónico a la comunidad educativa para informar a todos sus miembros acerca de dónde se hallan disponibles los informes. A medida que la cultura de calidad se vaya implantando, los grupos de interés accederán a la información sin necesidad de previo aviso, únicamente poniendo un anuncio en la página web principal del centro.



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

Dentro de la dimensión de Resultados, existe un proceso que se encarga de medir la satisfacción de los grupos de interés (RE2-Proceso de Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés).

Otro mecanismo muy importante para conocer la opinión de los estudiantes respecto al profesorado son los cuestionarios de evaluación (RH3 Proceso de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI).

Se ha delimitado dentro de las dimensiones del Sistema de Garantía Interna de Calidad, los grupos de interés concretos: identificándolos, marcando los cauces de participación y su rendición de cuentas.

La información y rendición de cuentas de la evaluación de cada uno de los procesos se aproba por la Junta de Centro y posteriormente el acuerdo es publicado en la página web del centro.



## 9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

### 9.2.1 Procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad de la enseñanza

Para garantizar la calidad de las enseñanzas en el SGIC se han utilizado dos tipologías de datos:

1- **Indicadores.** Se ha diseñado una batería de indicadores, los cuales se organizan teniendo en cuenta las dimensiones del SGIC, ya que los datos que se obtengan son información importante para cada uno de los procesos.

La definición de los indicadores, cómo se recoge y analiza la información se respecifica en el proceso (Dimensión 6-Resultados):

**RE1****Proceso de análisis y medición de resultados**

A continuación, se enumeran los diferentes indicadores incluidos en las dimensiones del SGIC de la Universitat de València:

#### **Dimensión 1- Programa formativo**

I.PF3.1 Inserción laboral

#### **Dimensión 2- Organización de la Enseñanza**

I.OE1.1 Estudiantes preinscritos por plazas ofertadas

I.OE1.2 Preinscritos en primera opción sobre la oferta de plazas

I.OE1.3 Estudiantes preinscritos en primera opción

I.OE1.4 Demanda de Estudios

I.OE1.5 Estudiantes Matriculados en primera opción sobre el total de matriculados

I.OE1.6 Forma de acceso a la titulación (*se tienen en cuenta las diferentes vías de acceso*)

I.OE1.7 Nota media de acceso (*teniendo en cuenta las diferentes formas de acceso*)

I.OE1.8 Nota media de acceso del 20% superior ( *de las diferentes formas de acceso*)

I.OE1.9 Nota de corte (*de las diferentes formas de acceso*)

#### **Dimensión 3- Recursos Humanos**

I.RH2.1 Tasa de PDI funcionario

I.RH2.2 Estudiantes por profesor

I.RH2.3 Tasa de doctores.

I.RH3.2 Tasa de participación en proyectos

I.RH7.1 Tasa PAS/PDI

I.RH3.1 Evaluación de la docencia

#### **Dimensión 5- Desarrollo de la Enseñanza**

I.DE3.1 Movilidad de los estudiantes enviados



VALOR Número de estudiantes recibidos (DE2)  
I.DE5.1 Prácticas externas obligatorias  
I.DE5.2 Estudiantes que realizan prácticas externas no obligatorias e integradas en el plan de estudios  
I.DE5.3 Estudiantes que realizan prácticas externas voluntarias (no integradas en el plan de estudios)  
I.DE7.1 Tasa de eficacia  
I.DE7.2 Tasa de éxito  
I.DE7.3 Tasa de rendimiento  
I.DE7.4 Tasa de presentados  
I.DE7.5 Tasa de abandono (interrupción de los estudios)  
I.DE7.6 Duración media de los estudios  
I.DE7.7 Tasa de éxito de los estudiantes de nuevo ingreso  
I.DE7.8 Tasa de rendimiento de los estudiantes de nuevo ingreso  
I.DE7.9 Tasa de presentados de los estudiantes de nuevo ingreso  
I.DE7.10 Tasa de graduación  
I.DE7.11 Tasa de abandono de los estudiantes de primer curso  
I.DE7.12 Tasa de progreso normalizado

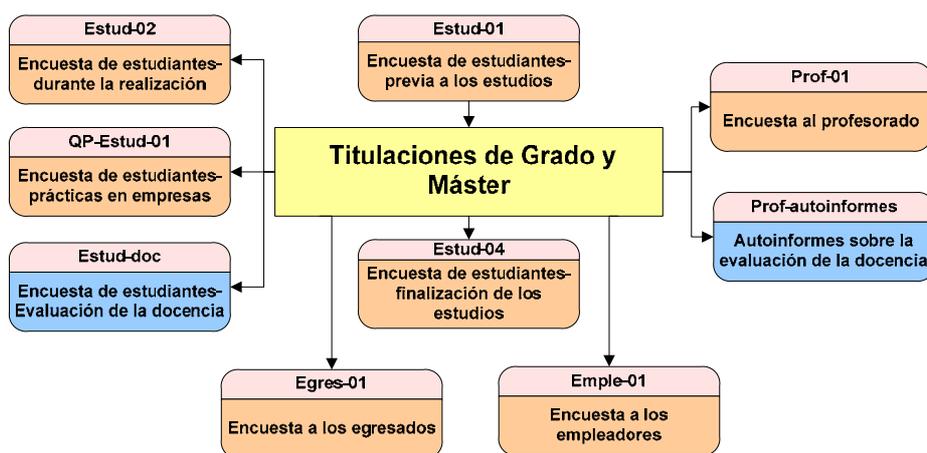
#### Dimensión 6- Resultados

I.RE2.1 Satisfacción de los grupos de interés

#### 2- Resultados de la satisfacción de los implicados en la enseñanza.

Se realizan cuestionarios para conocer la satisfacción de los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, egresados, empleadores...

A continuación, se presenta un esquema que recoge algunos de los cuestionarios que se van a llevar a cabo en el SGIC:



Al igual que en los indicadores, los resultados de cada uno de los ítems de los cuestionarios, después del procesamiento y análisis estadístico por el GADE, se tienen en cuenta en los diferentes procesos del SGIC.



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

La información del procedimiento de recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés, se incluye en el proceso siguiente (Dimensión 6-Resultados):

**RE2****Proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés**

Dicha información se complementa con el Indicador:

**I.RE2.1****Satisfacción de los grupos de interés****I.RH3.1****Evaluación de la Docencia****I.PF3.1****Inserción Laboral**

Como se menciona en los procedimientos, los datos que se obtengan son analizados por los servicios correspondientes de la Universitat de València (GADE, Servicio de Análisis y Planificación, Servicio de Informática,...) y el Comité de Calidad del Centro (en los procesos RE1 y RE2 se señalan los responsables de llevar a cabo las acciones que se señalan).

La información obtenida (indicadores y resultados de la satisfacción de los implicados) se tienen en cuenta en los diferentes procesos, ya que todos ellos concluyen en la evaluación y mejora de la calidad de nuestras enseñanzas.

Los indicadores y los resultados de la satisfacción de los grupos de interés se llevarán a cabo anualmente.

Por último, como proceso resumen que recoge todos los aspectos claves para evaluar y mejorar la calidad de la enseñanza, el sistema de garantía de calidad incluye este proceso (Dimensión 7-Sistema de Garantía de Calidad):

**SG2****Proceso de garantía de calidad de los programas formativos**

Este proceso se desarrolla cada tres años y el objetivo es garantizar la calidad de los programas formativos mediante la revisión y evaluación de todos los aspectos del SGIC.

El Comité de Calidad del Centro informa y rinde cuentas a la Junta de Centro. Tras la aprobación del informe se publica en la página web del centro para el conocimiento de todos los implicados en la titulación.



### 9.2.2 Procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre los resultados de aprendizaje

El Sistema Interno de Garantía de Calidad recoge en la Dimensión 5- Desarrollo de la Enseñanza, un proceso sobre la evaluación de la enseñanza-aprendizaje:

**DE7****Proceso de evaluación de la enseñanza-aprendizaje**

En este proceso se incluye toda la información de cómo se va a gestionar la evaluación de los aprendizajes, haciendo hincapié en su revisión y mejora.

En el proceso de evaluación se incluye información sobre todos los indicadores relacionados con el rendimiento académico (tasa de éxito, tasa de eficiencia, rendimiento, abandono, duración media de los estudios...).

En este bloque y unido a la tradición de la Universitat de València de evaluar los resultados del rendimiento académico del primer curso de las titulaciones dentro del Plan de Evaluación y Mejora del Rendimiento Académico de Primero (<http://www.uv.es/gade/v/serv/pamra.htm>) se han incluido los indicadores de rendimiento del primer curso.

La descripción de los indicadores está disponible en la Dimensión 6- Resultados del SGIC:

**RE1****Proceso de análisis y medición de los resultados**

Los indicadores que se van a tener en cuenta son los siguientes:

<b>I.DE7.1</b>	<b>Tasa de eficiencia</b>
<b>I.DE7.2</b>	<b>Tasa de éxito</b>
<b>I.DE7.3</b>	<b>Tasa de rendimiento</b>
<b>I.DE7.4</b>	<b>Tasa de presentados</b>
<b>I.DE7.5</b>	<b>Tasa de abandono (interrupción de los estudios)</b>
<b>I.DE7.6</b>	<b>Duración media de los estudios</b>
<b>I.DE7.7</b>	<b>Tasa de éxito de los estudiantes de nuevo ingreso</b>
<b>I.DE7.8</b>	<b>Tasa de rendimiento de los estudiantes de nuevo ingreso</b>
<b>I.DE7.9</b>	<b>Tasa de presentados de los estudiantes de nuevo ingreso</b>
<b>I.DE7.10</b>	<b>Tasa de graduación en el tiempo previsto</b>

**I.DE7.11****Tasa de abandono de los estudiantes de primer curso****I.DE7.12****Tasa de progreso normalizado**

Los indicadores son analizados por los servicios implicados y el Comité de Calidad del Centro (en el proceso se incluye la información sobre los responsables de cada actuación).

Para analizar los resultados académicos también se han tenido en cuenta los datos que se obtienen a partir del análisis de la satisfacción de los implicados (estudiantes y profesores).

**RE2****Proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés**

Los resultados de los ítems de los cuestionarios se incluyen en la evaluación del proceso DE7- Proceso de evaluación de la enseñanza-aprendizaje (se presentan como informes de resultados estadísticos elaborados por el GADE).

La recogida y análisis de los datos referentes a la evaluación de los aprendizajes se lleva a cabo anualmente.

Los resultados de los indicadores y de la satisfacción de los grupos de interés, constituyen información básica que se tendrá en cuenta cuando el Comité de Calidad del Centro evalúe el proceso DE7- Proceso de evaluación de la enseñanza-aprendizaje, tal como se indica en la siguiente tabla:



**E.DE7.1- Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora  
(Propuesta de evaluación)**

**DIMENSIÓN 5. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

<b>PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los métodos de evaluación se adecúan a los objetivos del programa formativo.</li> <li>La metodología utilizada en las diferentes asignaturas es variada permitiendo la evaluación de las competencias.</li> <li>Coherencia entre la metodología utilizada en el proceso de enseñanza-aprendizaje y los métodos de evaluación</li> <li>En el proceso de evaluación se ha cumplido lo establecido en la guía docente.</li> </ul>	<b>EVIDENCIAS</b>			
		E. OE4.1 Guías docentes de las asignaturas.			
		<b>Resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés</b>			
			GRADO	MÁSTER	DOCTORADO
		Encuesta a los estudiantes durante la realización de los estudios	QG-ESTUD-02	QM-ESTUD-02	QD-ESTUD-01
		Encuesta a los profesores	QG-PROF-01	QM-PROF-01	QD-PROF-01
		<b>Indicadores</b>			
		I.DE7.1	<b>Tasa de eficiencia</b>	<b>Puntuación</b>	
		I.DE7.2	<b>Tasa de éxito</b>	<b>Puntuación</b>	
		I.DE7.3	<b>Tasa de rendimiento</b>	<b>Puntuación</b>	
		I.DE7.4	<b>Tasa de presentados</b>	<b>Puntuación</b>	
		I.DE7.5	<b>Tasa de abandono (interrupción de los estudios)</b>	<b>Puntuación</b>	
		I.DE7.6	<b>Duración media de los estudios</b>	<b>Puntuación</b>	
		I.DE7.7	<b>Tasa de éxito de los estudiantes de nuevo ingreso</b>	<b>Puntuación</b>	
I.DE7.8	<b>Tasa de rendimiento de los estudiantes de nuevo ingreso</b>	<b>Puntuación</b>			
I.DE7.9	<b>Tasa de presentados de los estudiantes de nuevo ingreso</b>	<b>Puntuación</b>			
I.DE7.10	<b>Tasa de graduación en el tiempo previsto</b>	<b>Puntuación</b>			
I.DE7.11	<b>Tasa de abandono de los estudiantes de primer curso</b>	<b>Puntuación</b>			
I.DE7.12	<b>Tasa de progreso normalizada</b>	<b>Puntuación</b>			



**DIMENSIÓN 5. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

**COMENTARIOS:**

**VALORACIÓN**

Los métodos de evaluación se adecúan a los objetivos del programa formativo.

La metodología utilizada en las diferentes asignaturas es variada permitiendo la evaluación de las competencias.

Coherencia entre la metodología utilizada en el proceso de enseñanza-aprendizaje y los métodos de evaluación

En el proceso de evaluación se ha cumplido lo establecido en la guía docente.

A	B	C	D	EI
---	---	---	---	----

**PUNTOS FUERTES**

**PUNTOS DÉBILES**

**PROPUESTAS DE MEJORA**

**IMPORTANCIA**

**TEMPORALIZACIÓN**

**AGENTE**



El Comité de Calidad del Centro, junto a la Comisión de Título, a partir de las evidencias y los resultados de los indicadores evalúa y propone posibles mejoras del proceso para próximas anualidades.

Este proceso se evalúa dentro del proceso SG2- Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos, por ello su información es básica para la revisión y mejora del desarrollo del Plan de Estudios.

El resultado de esta evaluación es presentado en la Junta de Centro para la información y rendición de cuentas y se elabora un informe que está disponible para todos los grupos de interés en la página web del centro.

### **9.2.3 Procedimientos para la recogida y análisis de información sobre el profesorado**

El procedimiento de evaluación del profesorado que se está desarrollando actualmente fue un acuerdo de la Junta de Gobierno del 23-10-2001 en el que se aprobó la Normativa de Evaluación de la Docencia (AJGUV 2001/323) sufriendo una modificación posterior el 24-09-2002.

La normativa establece que deben existir diferentes fuentes de información, destacando la de los estudiantes y profesores.

Dicha Normativa describe el procedimiento de evaluación mediante las encuestas a los estudiantes (artículos del 6 al 26).

Con la finalidad de coordinar, vigilar, e incluso, tomar decisiones y resoluciones, de cualquier problema que pueda surgir de la aplicación de la encuesta o en su proceso, se constituirá la Comisión de Evaluación de la Universitat (actualmente Comisión de Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios).

En lo que respecta a la opinión de estudiantes, el GADE ha elaborado encuestas según las diversas tipologías de docencia, como pueden ser: teoría, prácticas, practicum, innovación docente, etc. Se tienen en cuenta aspectos fundamentales de la docencia: materiales, metodología, atención al estudiante, actitud ...

Los departamentos, como unidades competentes en la organización de la docencia, deben coordinar y garantizar el proceso de evaluación de la docencia de todos sus profesores. Para ello se constituirá una Comisión de Encuestas. Esta Comisión es la responsable de velar para que todo el profesorado del departamento sea evaluado por los estudiantes.



Además, es responsable de hacer llegar al Gabinet d'Avaluació i Diagnòstic Educatiu todos los materiales relacionados con la evaluación de su profesorado (sobres con los cuestionarios, acta y relación con todos los profesores y materias evaluadas).

La docencia no puede ser evaluada antes de que se haya impartido el 70% de la materia, y el profesor a evaluar en ningún caso puede quedarse en el aula en el momento de la aplicación de la encuesta sobre su docencia.

El Gabinet d'Avaluació i Diagnòstic Educatiu procesa todas las encuestas y elabora un informe de evaluación de cada materia/profesor para el curso académico, que se comunica individualmente al interesado, y se incluye en su expediente personal.

También se elabora un informe del profesorado de cada departamento y otro de cada una de las titulaciones.

Los profesores pueden valorar su actividad docente, reflexionar sobre el resultado de sus evaluaciones y hacer sugerencias de mejora para la docencia, en un autoinforme individual por módulo/grupo, para ello se utilizará una encuesta on-line.

Con los datos recogidos, los departamentos realizan un análisis profundo de la situación de la docencia en las titulaciones, centros y Universidad, que se hace llegar a cada uno de los responsables competentes para su información y uso en procesos de mejora docente, reparto presupuestario, etc.

Cada departamento también valora los resultados obtenidos en la encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado, y hace llegar al GADE un informe en el que reflexiona sobre la docencia, justifica posibles incidencias y propone mejoras. Igualmente, los resultados se puede considerar para diferentes tomas de decisión sobre el profesorado del departamento (renovación del profesorado, contratación, ...)

Paralelamente se aprovecha la información para realizar estudios e informes sobre grupos de docencia especiales o en observación, como pueda ser la docencia en innovación educativa o en másters oficiales.

La evaluación individual de la docencia obtenida es determinante para el reconocimiento de los quinquenios de docencia.

El proceso está desarrollado en el Manual de Procedimientos, dentro de la Dimensión 3- Recursos Humanos:

**RH3****Proceso de Evaluación, Promoción, Reconocimiento e Incentivos del PDI**

El Indicador sobre la evaluación del profesorado se incluye en la dimensión 6- Resultados, concretamente con código I.RH3.1:

**RE1****Proceso de análisis y medición de los resultados**

En el indicador denominado Evaluación de la Docencia, se especifica la tipología de la encuesta, cómo se recogen y se analizan los datos derivados del cuestionario de evaluación de la actividad docente.

**I.RH3.1****Evaluación de la Docencia**

En los informes que se presentan anualmente a los profesores, departamentos y centros se presenta un estadístico en el que se especifica la media de cada uno de los ítems comparándolo con los datos de la universidad.

Los resultados de la evaluación del profesorado, además de tenerse en cuenta para la concesión de los quinquenios de los docentes, se analizan en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios (en el proceso SG2- Proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos se recogen los resultados del proceso RH3, para evaluar la calidad de los planes de estudio).

Para su evaluación en el SGIC, se ha incluido una guía, que el Comité de Calidad del Centro debe seguir para establecer propuestas de mejora y tomar las decisiones pertinentes.

No hay que olvidar que después de la evaluación se rendirá cuentas a todos los grupos de interés implicados en la titulación.

A continuación se presenta una tabla, que incluye los aspectos que tienen que tener en cuenta en la evaluación de este proceso:



**E.RH3.5 Informe de Evaluación del Proceso de Evaluación, Promoción, Reconocimiento e Incentivos del PDI (Propuesta de Evaluación)**

**DIMENSIÓN 3. RECURSOS HUMANOS**

<b>EVALUACIÓN, PROMOCIÓN, RECONOCIMIENTO E INCENTIVOS DEL PDI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado (Análisis de los resultados de la encuesta de evaluación del profesorado).</li> <li>•Implicación del profesorado en actividades de investigación, desarrollo e innovación y reconocimiento de dicha actividad.</li> <li>•Grado de satisfacción con el procedimiento de la evaluación del profesorado.</li> </ul>	<b>EVIDENCIAS</b>					
		E.RH3.1- Normativa de Evaluación de la docencia					
		E.RH3.2- Encuestas a estudiantes/ Modelos de Autoinformes individuales y departamentales					
		E.RH3.3- Informes: módulo/grupo (ACTA), módulo, profesor, titulación					
		E.RH3.4- Informe de Autoinforme anual					
		<b>Resultados de las encuestas de Evaluación del Profesorado (RH3)</b>					
		<b>Indicadores</b>					
	I.RH3.1	Índice de la actividad investigadora reconocida	<b>Puntuación</b>				
	I.RH3.2	Tasa de doctores	<b>Puntuación</b>				
	<b>COMENTARIOS:</b>						
<b>VALORACIÓN</b>							
Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado (Análisis de los resultados de la encuesta de evaluación del profesorado).			<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>EI</b>
Implicación del profesorado en actividades de investigación, desarrollo e innovación y reconocimiento de dicha actividad.							



**DIMENSIÓN 3. RECURSOS HUMANOS**

Grado de satisfacción con el procedimiento de evaluación del profesorado

--	--	--	--	--

**PUNTOS FUERTES**


**PUNTOS DÉBILES**

**PROPUESTAS DE MEJORA**

**IMPORTANCIA**

**TEMPORALIZACIÓN**

**AGENTE**

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA	IMPORTANCIA	TEMPORALIZACIÓN	AGENTE



## 9.3 Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

### 9.3.1 Procedimientos para la recogida y análisis de información sobre las prácticas externas.

La Universitat de València, tiene tradición en la evaluación de las prácticas externas, desarrollando sistemática y periódicamente procedimientos para que su mejora (<http://www.uv.es/gade/c/serv/pape.htm>).

Sobre las prácticas externas, se recogen dos tipos de información (indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción de todos los implicados), los cuales se desarrollan en la dimensión 6-Resultados:

**RE1****Proceso de análisis y medición de resultados****RE2****Proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés**

La información que se va a recoger es la siguiente:

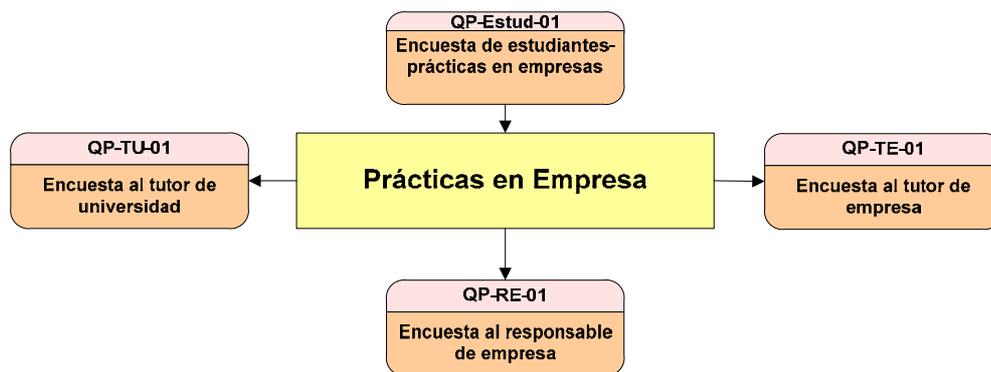
#### 1. Indicadores

Los indicadores desarrollados en el proceso RE1- Proceso de análisis y Medición de los Resultados, que se han establecido para evaluar las prácticas externas, son los siguientes:

**I.DE5.1****Prácticas obligatorias****I.DE5.2****Tasa de estudiantes que realizan prácticas externas no obligatorias e integradas en el plan de estudios****I.DE5.3****Tasa de estudiantes que realizan prácticas externas voluntarias (no integradas en el plan de estudios)**

2- **Encuestas de satisfacción/opinión de los grupos de interés** (las encuestas se incluyen en el proceso RE2- Proceso de Medición de la satisfacción de los grupos interés)

El GADE y la Fundación Universidad-Empresa /ADEIT han preparado las encuestas dirigidas a los principales implicados en las prácticas en empresas:



**Encuestas de opinión de los estudiantes(QP-ESTUD-01):** cuyo objetivo es conocer la opinión de los estudiantes sobre las prácticas realizadas. Este cuestionario consta de 18 ítems dividido en los siguientes bloques: Programa Formativo, Organización de las prácticas, Desarrollo de la enseñanza, Resultados y General.

**Encuestas de opinión de los tutores de universidad(QP-TU-01):** se pretende conocer el punto de vista del profesorado en relación con el desarrollo de las prácticas externas. Dicho cuestionario consta de 17 ítems subdivididos en los siguientes bloques: Programa Formativo, Organización de la Enseñanza, Recursos Humanos y Materiales, Desarrollo de la Enseñanza, Resultados y General.

**Encuestas de opinión de los tutores de empresa (QP-TE-01):** el objetivo de esta encuesta es conocer su experiencia profesional y su opinión a cerca de las prácticas tuteladas. Los bloques de la encuesta son: Programa Formativo, Organización de las prácticas, Recursos Humanos y Materiales, Desarrollo de la Enseñanza, Resultados y General.

**Encuestas a Responsables de Empresa(QP-RE-01):** se realizó con el objetivo de saber la opinión de estos profesionales. La encuesta consta de siete ítems y dos preguntas abiertas.

**Encuestas a los Egresados:** en las encuestas que se pasan a los egresados en los títulos de grado y postgrado, se ha incluido un bloque sobre la satisfacción con las prácticas en empresa.

Se ha procurado que todas las encuestas aborden, en la medida de lo posible, las mismas cuestiones de un modo muy similar, para que pueda procederse al análisis comparado de los resultados.

La información sobre el análisis de las encuestas se recoge en el indicador:

**I.RE2.1****Satisfacción de los grupos de interés**

Las encuestas son analizadas por el GADE, desarrollando un informe con los estadísticos descriptivos (especialmente se centra en la media) y porcentajes, dependiendo de la naturaleza de cada variable.

Dicho informe es remitido a los centros, concretamente al responsable del Comité de Calidad del Centro, para la toma de decisiones.

Los datos de los indicadores y los del informe de la satisfacción de los grupos de interés se recogen anualmente y se tienen en cuenta en el proceso (Dimensión 5- Desarrollo de la Enseñanza):

**DE5****Proceso de revisión y gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios**

Los responsables de recoger y analizar la información y de llevar a cabo la revisión y gestión de las prácticas externas se incluyen en los fujogramas y la descripción de los procesos que se señalan en este apartado.

Dentro de este proceso se especifica cómo se va a llevar a cabo la evaluación, incluyendo la información que se ha generado en la dimensión de resultados (indicadores y resultados de las encuestas).

La Comisión de Prácticas Externas desarrolla, con el apoyo y supervisión del Comité de Calidad del Centro, el informe de evaluación y propuestas de mejora. El informe resultante tiene que ser presentando a la Comisión de Título, que toma decisiones que mejorarán el desarrollo del Plan de Estudios.

El proceso DE5 se incluye en el proceso SG2 (Proceso de garantía de Calidad del programa formativo), ya que los resultados que se obtengan de evaluación de las prácticas externas se tienen en cuenta para revisar y mejorar el adecuado desarrollo del Plan de Estudios.

El esquema del informe es el siguiente:



**E. DE5.11- Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora**  
(Propuesta de evaluación)

**DIMENSIÓN 5. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

	EVIDENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los objetivos de las prácticas externas son adecuados y acordes con los objetivos y competencias del programa formativo.</li> <li>Los modelos de programas de prácticas responden a los perfiles profesionales de la titulación.</li> <li>La formación de los tutores, coordinadores y gestores tanto de la titulación como de la empresa, se realiza de manera sistemática y periódica.</li> <li>El procedimiento por el cual se nombra a los tutores de universidad y se les asigna créditos de docencia, se ajusta a los requerimientos de las prácticas en empresas</li> <li>La tipología de las empresas se adecua a los perfiles de las prácticas.</li> <li>El presupuesto económico que destina la universidad a las prácticas en empresas,</li> </ul>	E.DE5.1- Acta de revisión de los objetivos, tipología y requisitos de las prácticas en empresas E.DE5.2- Documento que recoja los objetivos de las prácticas en empresa, su tipología y requisitos E.DE5.3- Sugerencias de los Procesos de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios E.DE5.4- Acta de aprobación/ Documento que recoja los objetivos de las prácticas externas E.DE5.5- Documento que recoja el procedimiento de la organización de las prácticas E.DE5.6- Relación convenios y ofertas de prácticas E.DE5.7- Relación de acuerdos formalizados (indicar tutor, estudiante y empresa) E.DE5.8- Acciones desarrolladas y documentos generados E.DE5.9- Conjunto de documentos que recojan metodología de enseñanza-aprendizaje y la evaluación de las prácticas externas E.DE5.10- Documento que recoja los tipos de incidencias y soluciones propuestas	
	<b>Resultados de las encuestas de satisfacción pasadas a todos los implicados en las prácticas externas:</b>	
		ENCUESTA
	Encuesta que completan los estudiantes de la titulación al finalizar las prácticas externas	QP-ESTUD-01
	Encuesta que completan los tutores de universidad al finalizar los estudiantes las prácticas externas	QP-TU-01
	Encuesta que completa el tutor de empresa al finalizar el estudiante las prácticas externas	QP-TE-01
	Encuesta que completa el responsable de empresa al finalizar el estudiante las prácticas externas	QD-RE-01
	<b>Resultados de la encuesta de satisfacción de los egresados (hay un bloque dedicado a prácticas externas):</b>	
		ENCUESTA
	Considero que las prácticas me han ayudado a mejorar la formación	EG-01
	Creo que aumentarán las posibilidades de inserción profesional.	EG-02
	Pude escoger las prácticas que deseaba realizar entre las diversas propuestas	EG-03
	Recibí información previa y adecuada sobre las prácticas realizadas	EG-04
	Realicé las actividades propuestas en el programa de prácticas.	EG-05



PROGRAMA VERIFICA

9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

<p>se adecua a las necesidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La colaboración con las empresas y sus tutores se realiza de manera sistemática y periódica</li> <li>Los métodos y las técnicas de enseñanza-aprendizaje, son adecuados y coherentes</li> <li>Las tutorías siguen un procedimiento sistemático y están de acuerdo con los objetivos y los contenidos de las prácticas en empresas</li> <li>Las prácticas en empresa de la titulación facilitan la inserción laboral de los estudiantes</li> <li>Los resultados de las prácticas en empresas se tienen en cuenta para los procesos de revisión y mejora del programa formativo</li> </ul>	El tutor de la empresa me ayudó y orientó en cada momento.		EG-06			
	El tutor de la universidad me orientó y resolvió los problemas de coordinación		EG-07			
	Me gustaría trabajar en el mismo campo profesional en el que realicé las prácticas.		EG-08			
	En general, valoro muy satisfactoriamente las prácticas realizadas.		EG-09			
	<b>Indicadores</b>					
	I.DE5.1	Prácticas obligatorias	<b>Puntuación</b>			
	I.DE5.2	Tasa de estudiantes que realizan prácticas externas no obligatorias e integradas en el plan de estudios	<b>Puntuación</b>			
I.DE5.3	Tasa de estudiantes que realizan prácticas externas voluntarias (no integradas en el plan de estudios)	<b>Puntuación</b>				
<b>COMENTARIOS:</b>						
<b>VALORACIÓN</b>						
Los objetivos de las prácticas externas son adecuados y acordes con los objetivos y competencias del programa formativo		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>EI</b>
Los modelos de programas de prácticas responden a los perfiles profesionales de la titulación.						
La formación de los tutores, coordinadores y gestores tanto de la titulación como de la empresa, se realiza de manera sistemática y periódica.						
El procedimiento por el cual se nombra a los tutores de universidad y se les asigna créditos de docencia, se ajusta a los requerimientos de las prácticas en empresas						
La tipología de las empresas se adecua a los perfiles de las prácticas.						





Como se ha comentado anteriormente, la Universitat de València está desarrollando un Plan de Evaluación de las Prácticas en Empresa (PAPE), ya que considera que son básicas para la formación integral de los estudiantes.

Si el centro desarrolla el mencionado plan (ver documento que se ha anexo dentro del proceso) no llevará a cabo el esquema que se ha presentado anteriormente ya que la guía del Plan es mucho más completa que este proceso.

El objetivo del Vicerrectorado de Calidad y Convergencia Europea es ir motivando a los centros para que participen en el Plan de Evaluación de las Prácticas en Empresa tanto en las titulaciones de grado como postgrado.

De la evaluación y del análisis de los resultados se plantean propuestas de mejora que son tenidas en cuenta para la toma de decisiones en la siguiente anualidad, mejorando de forma continuada el desarrollo de dichas prácticas y consecuentemente, la mejora del desarrollo del Plan de Estudios.

El informe de evaluación que se elabora se presenta a la Junta de Centro para su información y rendición de cuentas. Después de su aprobación se publica en la página web del centro para que sea accesible a todos los grupos de interés.

### 9.3.2 Procedimientos para la recogida y análisis de información sobre los programas de movilidad

Al igual que en el punto anterior, sobre los programas de movilidad, se recogen dos tipos de información (indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción de todos los implicados), los cuales se desarrollan en los procesos dentro de la dimensión 6-Resultados:

**RE1****Proceso de análisis y medición de resultados****RE2****Proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés**

La información que se recoge es la siguiente:

#### 1. Indicadores

Los indicadores que se han establecido para evaluar los programas de movilidad son los siguientes:

**I.DE3.1****Movilidad de los estudiantes****Valor****Número de estudiantes recibidos**

2- **Encuestas de satisfacción/opinión de los grupos de interés** (el procedimiento para el pase de las encuestas está en RE2- Proceso de Medición de la satisfacción de los grupos interés)

El GADE y la Oficina de Relaciones Internacionales de la Universidad desarrollan encuestas dirigidas a los principales implicados en los programas de movilidad:

**Encuestas de opinión de los estudiantes recibidos en la Universidad:** cuyo objetivo es conocer la opinión de los estudiantes sobre la atención y gestión que se ha desarrollado en el programa de movilidad.

**Encuestas de opinión de los estudiantes enviados** cuyo objetivo es conocer la opinión de los estudiantes sobre la experiencia del programa de movilidad y la gestión desarrollada desde la Universitat de València.

La información sobre el análisis de las encuestas se recoge en el indicador:

**I.RE2.1****Satisfacción de los grupos de interés**

Las encuestas son analizadas por el GADE, desarrollando un informe con los estadísticos descriptivos (especialmente se centra en la media) y porcentajes, dependiendo de la naturaleza de cada variable.

Dicho informe es remitido a los centros, concretamente al responsable del Comité de Calidad del Centro, para la toma de decisiones.

Los datos de los indicadores y los del informe de la satisfacción de los grupos de interés se recogen anualmente y se tienen en cuenta en dos procesos (Dimensión 5- Desarrollo de la Enseñanza):

**DE2****Proceso de movilidad de los estudiantes recibidos****DE3****Proceso de movilidad de los estudiantes enviados**

Los responsables de recoger y analizar la información y de llevar a cabo la revisión y gestión de los programas de movilidad se incluyen en los fujogramas y la descripción de los procesos que se señalan en este apartado.



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Dentro de estos procesos se especifica cómo se va a llevar a cabo la evaluación, incluyendo la información que se ha generado en la dimensión de resultados.

Los responsables de movilidad del Centro desarrollan con el apoyo y supervisión del Comité de Calidad del Centro el informe de evaluación y propuestas de mejora. El informe resultante tiene que ser presentado a la Comisión de Título.

A partir de este informe de evaluación y de análisis de los resultados se plantean propuestas de mejora que son tenidas en cuenta para la toma de decisiones en la siguiente anualidad, mejorando de forma continuada el desarrollo del programa de movilidad.

Los procesos relacionados con la movilidad de los estudiantes (DE2 y DE3) se incluyen en el proceso SG2- Proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos, por ello las mejoras que se lleven a cabo en los programas de movilidad reierten en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.

El informe de evaluación que se elabora se presenta a la Junta de Centro para su información y rendición de cuentas. Después de su aprobación se publica en la página web del centro para que sea accesible a todos los grupos de interés.

Los esquemas/guías para la evaluación de los procesos de movilidad de estudiantes recibidos y enviados son los siguientes:



**E.DE2.6- INFORME DE EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA  
(Propuesta de evaluación)**

**DIMENSIÓN 5. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

<b>PROCESO DE MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES RECIBIDOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia de la organización de la movilidad de los estudiantes recibidos.</li> <li>• Satisfacción de los estudiantes recibidos.</li> <li>• Idoneidad de convenios firmados y grado de acuerdo con el número de estudiantes recibidos.</li> <li>• Adecuación de las acciones para informar a los estudiantes (generales de la universidad y específicos de centro)</li> </ul>	<b>EVIDENCIAS</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• E.DE2.1- Relación de convenios firmados</li> <li>• E.DE2.2- Documento que recoja la organización de las actividades de intercambio en el centro.</li> <li>• E.DE2.3- Documento que recoja información general de los estudiantes recibidos.</li> <li>• E.DE2.4- Información y orientación específica del centro.</li> <li>• E.DE2.5- Documento que recoja las incidencias</li> </ul>		
		<b>Resultados de las encuestas de satisfacción a los estudiantes que han participado en el programa de movilidad</b>		
		<b>Indicadores</b>		
		Valor	Número de estudiantes recibidos	Puntuación



**DIMENSIÓN 5. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

- Problemas detectados en la realización del programa e idoneidad de las soluciones adoptadas.

**COMENTARIOS:**

**VALORACIÓN**

	A	B	C	D	EI
Eficacia de la organización de la movilidad de los estudiantes recibidos					
Satisfacción de los estudiantes recibidos.					
I idoneidad de convenios firmados y grado de acuerdo con el número de estudiantes recibidos.					
Adecuación de las acciones para informar a los estudiantes (generales de la universidad y específicos de centro)					
Problemas detectados en la realización del programa e idoneidad de las soluciones adoptadas.					

**PUNTOS FUERTES**

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA	IMPORTANCIA	TEMPORALIZACIÓN	AGENTE



**E.DE3.9- Informe de evaluación y propuestas de mejora  
(Propuesta de Evaluación)**

DIMENSIÓN 5 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA			
<b>PROCESO DE MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES ENVIADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los objetivos del programa de movilidad son adecuados.</li> <li>• La organización del programa es adecuada.</li> <li>• Los convenios de movilidad son adecuados.</li> <li>• El material para informar sobre el programa de movilidad y sus</li> </ul>	<b>EVIDENCIAS</b>	
		E.DE3.1- Acta de acuerdo de adecuación de los objetivos del programa de movilidad E.DE3.2- Documento que recoja las sugerencias de la Junta de Centro E.DE3.3- Acta de aprobación de los objetivos del programa de movilidad E.DE3.4- Relación de convenios firmados. E.DE3.5- Informe que recoja la organización del programa de movilidad (modelos para la tramitación) E.DE3.6- Documento que recoja el procedimiento de selección de estudiantes. E.DE3.7- Relación de Estudiantes y Universidad de destino E.DE3.8- Documento que recoja las incidencias	
		<b>Resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés (encuesta a los estudiantes que participan en programas de movilidad)</b>	
		<b>Indicador</b>	
		I.DE3.1	Movilidad de los estudiantes



**DIMENSIÓN 5 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

**COMENTARIOS:**

- condiciones es adecuado.
- Las acciones para orientar e informar a los estudiantes son adecuadas.
  - Los centros donde se realizan los intercambios son adecuados.
  - Las incidencias registradas en el desarrollo del programa se han solucionado de manera adecuada.
  - Los estudiantes se muestran satisfechos con el programa de movilidad.

**VALORACIÓN**

	A	B	C	D	EI
Los objetivos del programa de movilidad son adecuados.					
La organización del programa es adecuada.					
Los convenios de movilidad son adecuados.					
El material para informar sobre el programa de movilidad y sus condiciones es adecuado.					
Las acciones para orientar e informar a los estudiantes son adecuadas.					
Los centros donde se realizan los intercambios son adecuados.					



PROGRAMA VERIFICA

9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LACALIDAD

**DIMENSIÓN 5 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

Las incidencias registradas en el desarrollo del programa se han solucionado de manera adecuada.

Los estudiantes se muestran satisfechos con el programa de movilidad.

**PUNTOS FUERTES**

<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>IMPORTANCIA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>AGENTE</b>



## **9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.**

### **9.4.1 Procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre inserción laboral**

La Universitat de València ha creado un Observatorio de Inserción Profesional y Asesoramiento Laboral (OPAL) cuyo objetivo fundamental es el análisis sistemático de la inserción profesional de los titulados de la Universitat, a través de los estudios de los comportamientos y opiniones de los diferentes actores del mercado laboral. En este sentido, se reconoce la importancia de estudiar la inserción laboral y la empleabilidad de los titulados universitarios, involucrando en su análisis a los propios titulados de los diferentes ciclos, a los empleadores, y a la propia Universitat. Todo ello se hace con el propósito de conocer y compaginar las demandas del mercado laboral, el perfil de titulados y la formación universitaria. Los estudios que se desarrollan actualmente son los siguientes:

1- *Estudio de inserción laboral de los titulados de la Universitat de València.* Uno de los objetivos de la Universitat de València es la formación de los profesionales tomando en consideración las demandas de la sociedad, y del sistema productivo. Para ello es necesario conocer las calificaciones y competencias requeridas en el ejercicio de las distintas profesiones y adecuar las enseñanzas y servicios al desarrollo de las mismas y a las que pueden ser necesarias en un futuro próximo en la medida que pueden ser anticipadas. Esta información sobre las tendencias de las oportunidades laborales de los titulados universitarios puede ser útil para que los estudiantes de esas titulaciones orienten mejor su futuro profesional.

Todas las informaciones que nos proporciona este estudio permiten una reflexión y conocimiento sistemático de los logros y las evaluaciones que los titulados realizan. Además, constituyen un input y un recurso fundamental para desarrollar estrategias dirigidas a la propuesta, planificación e implantación de actuaciones que potencien la calidad de las titulaciones y la formación de los estudiantes facilitando así su desempeño y realización personal.

La encuesta que se está utilizando para este estudio, se encuentra estructurada en 11 bloques:

Bloque 1: Valoración de la Universidad



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Bloque 2: Elección de los Estudios

Bloque 3: Formación recibida

Bloque 4: Formación de Postgrado

Bloque 5: Experiencias laborales durante los estudios

Bloque 6: Características del primer empleo

Bloque 7: Características del empleo actual o último

Bloque 8: Historial laboral. Evolución del primer al último empleo

Bloque 9: Desempleo y búsqueda de empleo

Bloque 10: Inactivos motivos

Bloque 11: Indicadores de Inserción



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

La encuesta se pasa a todas las titulaciones oficiales de la Universitat de València, al menos con una periodicidad de cada cuatro años.

La OPAL desarrolla un informe que envía a los responsables de calidad de todas las titulaciones, en el que se incluyen los estadísticos descriptivos y los porcentajes, dependiendo de la naturaleza de cada variable.

Una descripción más detallada del procedimiento de recogida y análisis de la información se encuentra en el proceso:

**RE1****Proceso de análisis y medición de resultados**

En este se incluye el indicador:

**I.PF3.1****Inserción Laboral**

Los datos de las encuestas nos serán de utilidad para revisar y mejorar diferentes aspectos del desarrollo del programa formativo. Por ello, los resultados se envían al Comité de Calidad y se incluyen en los procesos de evaluación en los que se tiene en cuenta la inserción laboral:

**PF3****Proceso de revisión del perfil de los egresados****DE4****Proceso de orientación profesional**

Dichos procesos se analizan en el proceso SG2- Proceso de garantía de calidad de los programas formativos, por ello consecuentemente los datos de la inserción laboral se tienen en cuenta para la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.

*2- Estudio de la Actividad Laboral y Desarrollo de Carrera de los Doctores de la Universitat de València.*

El objetivo de este estudio es analizar la actividad laboral y desarrollo de carrera de aquellas personas que obtuvieron su doctorado entre los años 2002 y 2005. Los resultados de esta investigación son útiles para conocer la situación profesional de los doctores de nuestra universidad e inspirar mejoras que puedan facilitar su inserción como investigadores y la transferencia de la investigación a las empresas, así como atender a las demandas de la sociedad.

La encuesta que se ha utilizado para este estudio, se encuentra estructurada en 7 bloques:



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Bloque 1: Elección de los estudios de doctorado y valoración de distintos aspectos de estos estudios

Bloque 2: Duración de los estudios, la localización de los estudios, los motivos para realizarlo y la titulación de acceso.

Bloque 3: Investigación, estancias en otros centros y la participación en congresos.

Bloque 4: Situación laboral durante el estudio del doctorado.

Bloque 5. Situación laboral posterior al doctorado

Bloque 6: Descripción del puesto de trabajo actual

Bloque 7: Aspectos postdoctorales, con cuestiones relativas al desarrollo de competencias y a la investigación posterior al doctorado.

Debido a que el número de doctores no es demasiado elevado, la unidad de análisis es el área académica.

La encuesta es realizada mediante el método CATI y su periodicidad es cada cuatro años.

*3- Estudio de las características y demandas de los empleadores de titulados universitarios de la Provincia de Valencia.*

El objetivo de este estudio es conocer la opinión de los empleadores sobre las características que deben poseer los titulados universitarios para incorporarse laboralmente a sus empresas, el nivel de competencias presentado por éstos, la evolución de la oferta de empleo universitario y la forma en que se recluta y selecciona a los universitarios.

La encuesta que se está utilizando se estructura en los siguientes bloques:

Bloque 1: Los empleadores de titulados universitarios de la Provincia de Valencia

Bloque 2: El mercado laboral de los empleadores desde la perspectiva de los empleadores

Bloque 3: Competencias relevantes para los empleadores y nivel de competencias presentado por los titulados universitarios

Bloque 4: Reclutamiento y selección de titulados universitarios en las empresas privadas.

La muestra se obtiene de grandes, medianos y pequeños empleadores de la Provincia de Valencia, y a los principales sectores de actividad económica.



### 9.4.2 Procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación

Como se ha explicado en el punto anterior, cuando se evalúa la inserción laboral también se incluyen bloques sobre la satisfacción con la formación recibida.

Previamente a ello, desde el año 1999, el GADE diseñó una encuesta a los graduados de la Universitat de València.

La evaluación se realiza a través de esta encuesta de opinión a Graduados se constituye en el primer momento evaluativo del proceso de Inserción Profesional porque permite conocer la percepción que tienen los graduados acerca de la formación recibida durante sus estudios.

El GADE (Gabinet d'Avaluació i Diagnòstic Educatiu) entrega estas encuestas a los Servicios Administrativos de los Centros para que sean cumplimentadas por los graduados cuando realizan el depósito del título.

Esta evaluación proporciona información muy valiosa para las titulaciones en el proceso de revisión y mejora de los planes de estudio, puesto que a través de ella se puede percibir carencias y posibles fortalezas de la enseñanza universitaria en torno a:

- ✚ El proceso de formación/plan de estudios de cada titulación.
- ✚ El desarrollo de las competencias básicas para el desempeño en el ámbito laboral.
- ✚ La actuación del profesorado.
- ✚ Las prácticas en empresa.
- ✚ La infraestructura global de la Universidad.

Para evaluar estos aspectos la encuesta consta de 59 ítems valorados en una escala Likert de 1 a 5 y distribuidos en los siguientes bloques:

- ✚ Valoración del proceso de formación/plan de estudios
- ✚ Valoración del desarrollo de capacidades y actitudes durante los estudios en la Universitat de València
- ✚ Opinión sobre la actuación docente del profesorado
- ✚ Servicios y vida en el campus
- ✚ Valoración sobre las prácticas en empresas.
- ✚ Expectativas y satisfacción
- ✚ Valoración global de la formación recibida



Cada período académico el GADE procesa y analiza los resultados y entrega a cada centro dos informes que incluyen los estadísticos descriptivos (medias) y porcentajes, dependiendo de la naturaleza de cada uno de los ítems: un informe global de la Universidad y un informe específico para cada titulación.

Actualmente el GADE ha elaborado una segunda encuesta, para recoger el nivel de satisfacción con la formación recibida después del transcurso de tres años aproximadamente desde la finalización de los estudios. Esta encuesta se realiza anualmente y la muestra son los egresados cuando recogen el título oficial, siendo los Servicios Administrativos del Centro los encargados de su pase.

Para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título, entre ellos los graduados, se ha desarrollado un proceso en Manual de Calidad de la Universitat de València:

**RE2****Proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés**

De los procesos de medición de la satisfacción de los grupos de interés se generan indicadores que se incluyen en el proceso:

**RE1****Proceso de análisis y medición de resultados**

Concretamente el indicador:

**I.RE2.1****Satisfacción de los grupos de interés**

Los resultados que se obtienen de los informes de las encuestas y de los indicadores se envían a los Comités de Calidad y se incluyen los datos cuando se evalúan los procesos correspondientes del sistema de garantía de calidad (prácticamente en todos los procesos de la Dimensión 5- Desarrollo de la Enseñanza). Por ello son muy importantes en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.

Los responsables de llevar a cabo el proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés se incluyen en el flujograma del proceso y en la descripción de los responsables.

En las tablas de evaluación que se incluyen en los diferentes procesos, se analizan los resultados de esta encuesta, por ello son de gran utilidad para la revisión y mejora del desarrollo del Plan de Estudios.



## 9.5 Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios para la extinción de un título.

### 9.5.1 Procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título.

Para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, personal de apoyo a la docencia...), se ha desarrollado un proceso en Manual de Calidad de la Universitat de València:

**RE2****Proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés**

De los procesos de medición de la satisfacción de los grupos de interés se generan indicadores que se incluyen en el proceso:

**RE1****Proceso de análisis y medición de resultados**

Concretamente los indicadores:

**I.RH3.1****Evaluación de la Docencia****I.RE2.1****Satisfacción de los grupos de interés**

Los responsables del proceso se incluyen en el flujograma, siendo el GADE procesa y analiza los resultados entregando a cada centro los informes con los estadísticos descriptivos y los porcentajes, dependiendo de la naturaleza de las variables de cada uno de los ítems.

En el RE2- Proceso de Medición de la satisfacción de los grupos de interés se han incluido todas las encuestas que se están procesan desde el GADE para las titulaciones de GRADO y POSTGRADO (Másteres oficiales y doctorado).

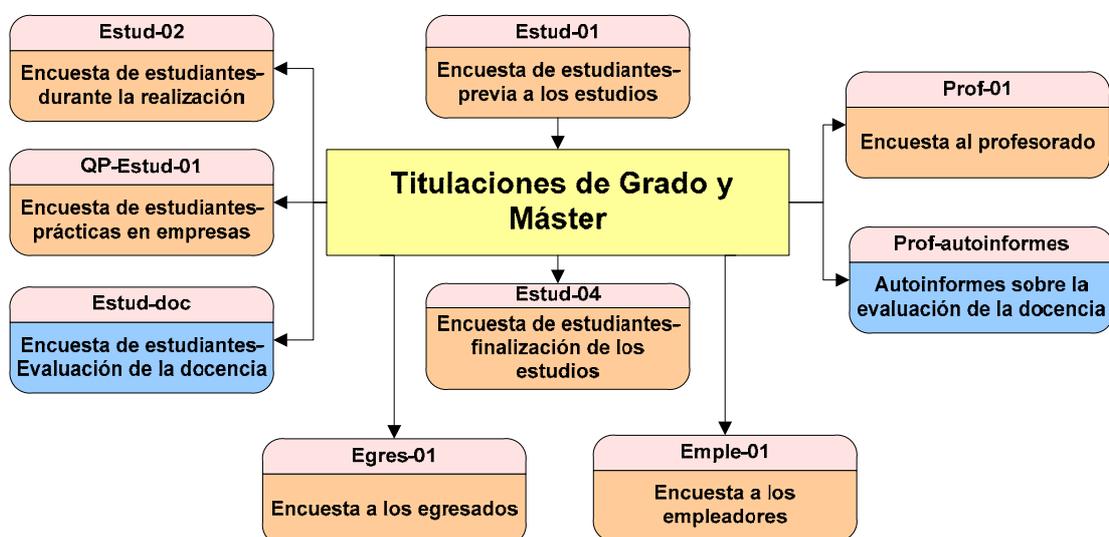
Las encuestas que se incluyen en este proceso son las que se han aprobado y utilizado en los procesos de evaluación propios que ha desarrollado la Universitat de València y de la normativa que se ha generado en materia de calidad (Protocolo para la garantía de calidad de los másteres oficiales de la Universitat de València



aprobado por el Consejo de gobierno de la Universitat de València de 25 de octubre de 2005, Sistemas de Garantía de Calidad de las Titulaciones de Grado aprobadas por las Juntas de Centro de las titulaciones que han participado en el Programa de Evaluación Institucional...).

De forma esquemática algunas de las encuestas contempladas en los procesos desarrollados en la Universitat de València son las siguientes:

### ENCUESTAS PARA LOS TÍTULOS DE GRADO Y POSTGRADO



### Esquema del grado

ENCUESTA	DESCRIPCIÓN
QG-Estud-01	Encuesta que completan los estudiantes en el momento de formalizar la matrícula.
QG-Estud-02	Encuesta que completan los estudiantes durante la realización de los estudios.
QP-Estud-01	Encuesta que completan los estudiantes al finalizar la realización de las prácticas en empresa. Esta encuesta se incluye en el gráfico que presentamos a continuación de las prácticas en empresa ya que es específica de este programa.
QG-Estud-04	Encuesta que completan los estudiantes al finalizar los estudios, en el momento de realizar el depósito del título.
QG-Estud-doc	Encuesta que completan los estudiantes al finalizar cada uno de los módulos cursados. Se realizará una encuesta para cada profesor y grupo.
QG-Egres-01	Encuesta que completan los egresados de la titulación al menos un año después de la finalización de sus estudios.
QG- Prof-01	Encuesta que completan los profesores que participan en la titulación.
AutoG-Prof	Autoinforme realizado por el profesor relativo a la evaluación de la docencia.

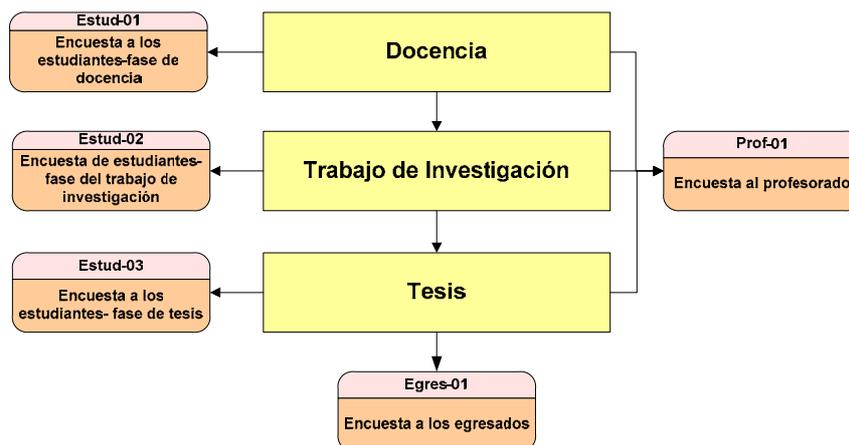


<b>QG-Emple-01</b>	Encuesta que completan los empleadores de los egresados de la titulación.
--------------------	---

### Esquema del Máster Oficial

ENCUESTA	DESCRIPCIÓN
<b>QM-Estud-01</b>	Encuesta que completan los estudiantes en el momento de formalizar la matrícula.
<b>QM-Estud-02</b>	Encuesta que completan los estudiantes durante la realización de los estudios.
<b>QP-Estud-01</b>	Encuesta que completan los estudiantes al finalizar la realización de las prácticas en empresa.
<b>QM-Estud-04</b>	Encuesta que completan los estudiantes al finalizar los estudios, en el momento de realizar el depósito del título.
<b>QM-Estud-doc</b>	Encuesta que completan los estudiantes al finalizar cada uno de los módulos cursados. Se realizará una encuesta para cada profesor y grupo.
<b>QM-Egres-01</b>	Encuesta que completan los egresados de la titulación al menos un año después de la finalización de sus estudios.
<b>QM- Prof-01</b>	Encuesta que completan los profesores que participan en la titulación.
<b>AutoM-Prof</b>	Autoinforme realizado por el profesor relativo a la evaluación de la docencia.
<b>QM-Emple-01</b>	Encuesta que completan los empleadores de los egresados de la titulación.

### **ENCUESTAS PARA LOS TÍTULOS DE DOCTORADO**



### Esquema del Doctorado

ENCUESTA	DESCRIPCIÓN
<b>QD-Estud-01</b>	Encuesta que completan los estudiantes al finalizar la fase de docencia del doctorado.



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

<b>QD-Estud-02</b>	Encuesta que completan los estudiantes al presentar el trabajo de investigación.
<b>QD-Estud-03</b>	Encuesta que completan los estudiantes al finalizar la tesis.
<b>QD-Egres-01</b>	Encuesta que completan los egresados del doctorado un aproximadamente un año después de presentar la tesis.
<b>QD- Prof-01</b>	Encuesta que rellenan los profesores que participan en el programa de doctorado al finalizar el curso.

Hay otros tipos de encuestas y procedimientos que se van desarrollando con la aplicación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (Personal de Administración y Servicios, estudiantes que participan en los programas de movilidad...).

La periodicidad y el procedimiento para aplicar cada una de las encuestas es anualmente, marcando el procedimiento el Comité de Calidad del Centro.

La responsabilidad de aplicarlas es del Comité de Calidad del Centro pero siempre con el apoyo y colaboración del GADE siendo el encargado del procesamiento y análisis de los resultados.

Los resultados que se obtengan de los informes de las encuestas y de los indicadores se envían a los Comités de Calidad incluyéndose los datos cuando se evalúen los procesos correspondientes del sistema de garantía de calidad (todos los procesos del SGIC incluyen en las guías de evaluación información sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés). Por ello se concluye, diciendo que estos resultados son imprescindibles para revisar y mejorar el desarrollo del plan de estudios.

Los formatos de las encuestas están en el RE2- Proceso de Medición de los Grupos de Interés. En este punto, también es necesario revisar el procedimiento de medición de los resultados de satisfacción de los grupos de interés. Por ello, también se incluye el siguiente esquema para su evaluación:



**E.RE2.6- Informe de Evaluación y propuestas de mejora**  
(Propuesta de evaluación)

**DIMENSIÓN 6. RESULTADOS**

<b>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficacia y adecuación del proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés</li> <li>Acciones de mejora que se han llevado a cabo a partir de los resultados de las encuestas</li> <li>Análisis de la satisfacción general de los grupos de interés</li> </ul>	<b>EVIDENCIAS</b>					
		E.RE2.1- Encuestas de satisfacción de los grupos de interés E.RE2.2- Sugerencias a la encuesta para conocer la satisfacción de los grupos de interés E.RE.2.3- Acta de revisión E.RE.2.4- Mecanismo y procedimiento del pase de la encuesta E.RE.2.5- Informe de resultados E.RE.2.6- Informe de evaluación y propuestas de mejora					
		<b>Indicadores</b>					
		I.RE2.1	Satisfacción de los grupos de interés	<b>Puntuación</b>			
		<b>COMENTARIOS:</b>					
	<b>VALORACIÓN</b>						
	Eficacia y adecuación del proceso de medición de la satisfacción de los grupos de interés		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>EI</b>
	Acciones de mejora que se han llevado a cabo a partir de los resultados de las encuestas						
	Análisis de la satisfacción general de los grupos de interés						



**DIMENSIÓN 6. RESULTADOS**

**PUNTOS FUERTES**

<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>IMPORTANCIA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>AGENTE</b>



### 9.5.2 Procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre las sugerencias o reclamaciones de los estudiantes.

Para llevar a cabo el procedimiento para la recogida y análisis de la información sobre las sugerencias o reclamaciones, se ha generado el siguiente proceso:

**SG4****Proceso de gestión y revisión de incidencias**

El objeto del mismo es establecer el protocolo a aplicar en la gestión de las incidencias (quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos) de los centros de la Universitat de València, con el fin de mejorar los servicios que prestan a los diferentes colectivos.

Los responsables de llevar a cabo el proceso se señalan en el flujograma y en la descripción del proceso.

Los centros de la universidad ponen a la disposición de la comunidad educativa diferentes medios para poder formular una queja o sugerencia, como por ejemplo: formularios en las Secretarías de los centros, correos electrónicos, espacios destinados a este fin en la página web del centro. Buzón de sugerencias,...

Cada vez que se gestione una incidencia se tiene que desarrollar las siguientes fases:

#### 1.1. Recepción de las incidencias

La administración del centro recibe la incidencia dándole registro de entrada.

#### 1.2. Canalización de incidencias

El Equipo Directivo del Centro y el Comité de Calidad del Centro analiza las incidencias y las canaliza a los servicios implicados, dependiendo del tipo de incidencia se inician unas actuaciones diferenciadas.

##### 1.2.1. Queja/Reclamación

Si es una queja/reclamación existen dos vías de resolución, si se basa en un procedimiento administrativo reglado se resuelve mediante la normativa del procedimiento administrativo.

En cambio, si la queja/reclamación no tiene normativa específica se procede a su análisis por el responsable del servicio implicado.

Posteriormente se adopta una respuesta y el responsable del servicio o el Equipo Directivo comunica por escrito la solución al reclamante.

La solución puede requerir acciones, en ese caso, se planifican, desarrollan y evalúan.

Por último se archiva la incidencia y se comunica el transcurso del expediente al Comité de calidad del centro.

##### 1.2.2. Sugerencia



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

En el caso de una sugerencia, en primer lugar es analizada por el responsable del servicio implicado y posteriormente, se agradece y comunica por escrito al sugerente.

Si se estima pertinente, la sugerencia puede desplegar una serie de acciones, si es así, se planifican, desarrollan y evalúan.

Por último se archiva la sugerencia y se le comunica el transcurso del expediente al Comité de calidad del Centro.

### 1.2.3. Felicitaciones y agradecimientos

El responsable del servicio implicado o el Equipo Directivo, agradece la comunicación.

Posteriormente, al igual que en los casos anteriores, se archiva y se comunica al Comité de calidad del centro.

El proceso de gestión y revisión de incidencias también es evaluado por el Comité de Calidad del Centro y a partir del informe que se genere se tomarán decisiones para la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.

El esquema que se sigue para la evaluación es el siguiente:



**E.SG4.2- Informe de evaluación y propuestas de mejora**  
(Propuesta de evaluación)

**DIMENSIÓN 7 GARANTÍA DE CALIDAD**

DIMENSIÓN 7 GARANTÍA DE CALIDAD						
GESTIÓN Y REVISIÓN DE INCIDENCIAS	EVIDENCIAS					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las incidencias presentadas en el centro se han respondido dentro de los plazos previstos.</li> <li>Las incidencias que se han registrado han derivado en acciones de mejora.</li> <li>Las incidencias que se han desarrollado han mejorado el funcionamiento del Centro</li> </ul>	E.SG4.1- Documento que incluya los canales de atención de las incidencias y el impreso de incidencia.				
		E.SG4.S1.1- Registro de incidencias				
		E.SG4.S1.2- Informe de análisis de las causas de la queja/reclamación o sugerencia				
		E.SG4.S1.3- Documento que recoja la planificación de las acciones				
E.SG4.S1.4- Documento para evaluar las acciones desarrolladas						
E.SG4.S1.5- Registro de Incidencias, tipología y respuesta						
<b>COMENTARIOS:</b>						
VALORACIÓN						
Las incidencias presentadas en el centro se han respondido dentro de los plazos previstos.						
Las incidencias que se han registrado han derivado en acciones de mejora.						
Las incidencias que se han desarrollado han mejorado el funcionamiento del Centro.						
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>EI</b>	



**DIMENSIÓN 7 GARANTÍA DE CALIDAD**

**PUNTOS FUERTES**

<b>PUNTOS FUERTES</b>				
<b>PUNTOS DÉBILES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>IMPORTANCIA</b>	<b>TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>AGENTE</b>



### 9.5.3 Mecanismos para publicar información que llegue a todos los implicados o interesados sobre el plan de estudios.

En el Manual de Calidad se ha incluido un apartado que explica cómo se van a desarrollar los mecanismos para publicar la información a todos los implicados o interesados sobre el plan de estudios:

#### SG3

#### Proceso de información pública

El objeto del proceso es establecer el protocolo a aplicar para hacer pública la información actualizada relativa a las titulaciones que se imparten en los centros de la Universitat de València, con el fin de facilitar el acceso a esta información por los diferentes grupos de interés.

Se considera que existen dos momentos clave para informar públicamente:

1. Información básica y específica de los procesos (por ejemplo, en el proceso de programación docente (OE4) la información que se genera propia del proceso son las guías docentes de las asignaturas), la cual se publica mediante el proceso SG3-- Proceso de Información Pública que está dentro de la dimensión 7- Sistema de Garantía de Calidad. Según la información que se genere se establecen los medios, mecanismos y destinatarios de dicha información.

Dentro de la información básica se incluye:

- Información sobre el Plan de Estudios
- Información sobre los objetivos de la titulación
- Información sobre el perfil de ingreso y egreso
- Información sobre las diferentes asignaturas, incluyendo las guías docentes
- Información sobre los programas de orientación a los estudiantes
- Información sobre los programas de captación
- Información sobre los programas de movilidad
- Información sobre las prácticas externas
- Información sobre los programas de orientación profesional
- Información sobre los recursos materiales y servicios
- Información sobre los recursos humanos
- Información sobre los resultados de la enseñanza



- Información sobre los indicadores incluidos en el SGIC
- Información sobre las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés

Toda la información que se genere es publicada, al menos, en la página web del centro.

2. Respecto a la información que se genera de los procesos de evaluación (Informes de evaluación y propuestas de mejora) el responsable de difundirla es el Comité de Calidad del Centro. Todos los informes de evaluación son remitidos a la Junta de Centro para su aprobación y posteriormente publicados en la página web del centro.

El proceso de información también es evaluado por el Comité de Calidad del Centro y a partir del informe que se genere se tomarán decisiones para las próximas anualidades.

El esquema que se sigue para la evaluación es el siguiente:



**E.SG3.4- Informe de evaluación y propuestas de mejora.**

(Propuesta de evaluación)

**DIMENSIÓN 7 GARANTÍA DE CALIDAD**

<b>PROCESO DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso de información pública es eficaz y adecuado</li> <li>Los grupos de interés se muestran satisfechos con la información y los canales de comunicación de la misma</li> <li>La difusión de la información es adecuada</li> <li>La información pública es pertinente y útil para los grupos de</li> </ul>	<b>EVIDENCIAS</b>			
		E.SG3.1- Relación de la información pública del Centro.			
		E.SG3.2- Relación de destinatarios y medios de comunicación de la información.			
		E.SG3.3- Documentos que se han generado con la publicación de la información.			
	<b>Resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés</b>				
		<b>GRADO</b>	<b>MÁSTER</b>	<b>DOCTORADO</b>	
	Encuesta previa a los estudios	QG-ESTUD-01	QM-ESTUD-01		
Encuesta a los estudiantes durante la realización de los estudios	QG-ESTUD-02	QM-ESTUD-01	QD-ESTUD-01		
Encuesta a los profesores	QG-PROF-01	QM-PROF-01	QD-PROF-01		

**DIMENSIÓN 7 GARANTÍA DE CALIDAD**

interés

**COMENTARIOS:****VALORACIÓN****A****B****C****D****EI**

El proceso de información pública es eficaz y adecuado

Los grupos de interés se muestran satisfechos con la información y los canales de comunicación de la misma

La difusión de la información es adecuada

La información pública es pertinente y útil para los grupos de interés

**PUNTOS FUERTES****PUNTOS DÉBILES****PROPUESTAS DE MEJORA****IMPORTANCIA****TEMPORALIZACIÓN****AGENTE**



### 9.5.4 Criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del Título

En el *Manual de Procedimientos* se ha incluido un proceso que tiene por objeto establecer los criterios que pueden llevar a la interrupción de un título, temporal o definitivamente, y el modo por el cual el Centro garantiza que, en caso de extinción de una titulación oficial, los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer de un desarrollo efectivo de las mismas para cursar todas y cada una de las materias.

#### SG5

#### Proceso de diseño, modificación y/o extinción de un título

Los criterios que pueden conducir a una extinción de un título son los siguientes:

1. Política estratégica de la Universidad: que comporte una revisión del catálogo de títulos que la Universitat oferta en función del desarrollo de su plan estratégico para un periodo dado. En este sentido, serán tenidos en cuenta, a partir de la valoración estratégica efectuada, aspectos como:
  - Falta de adecuación entre la oferta y la demanda formativa
  - Cambios estructurales en la demanda social de formación superior que producen un desplazamiento sustancial de objetivos.
  - Escaso número en la demanda de matrícula nueva
  - Incumplimiento reiterado del conjunto de criterios sustantivos que genera un funcionamiento inapropiado del título
2. Como consecuencia de cambios producidos en la legislación estatal o autonómica aplicable.
3. En caso de Informe Negativo en el proceso de Acreditación por parte de la ANECA o los órganos de evaluación que la legislación autonómica determine.

De conformidad con el artículo 27 del RD 1393/2007, la acreditación de los títulos se mantendrá cuando obtenga un informe de



## 9- SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

acreditación positivo. En caso de informe negativo, se comunicará a la universidad y al Consejo de Universidades para que las deficiencias encontradas puedan ser subsanadas. De no serlo así, el título causará baja en RUCT y perderá su carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, estableciéndose la resolución correspondiente las garantías necesarias para los estudiantes que se encuentren cursando dichos estudios.

En el caso de extinción de un título, las medidas a adoptar serán las siguientes:

- No admitir matriculas de nuevo ingreso en el título
- La suspensión gradual de la impartición de la docencia
- La implementación, en su caso, de acciones tutoriales y de orientación específicas para los estudiantes
- El derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por los Estatutos de la Universitat de València.