

9. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

9.1 Alude a responsables del Sistema de aseguramiento de calidad del plan de estudios

La Universidad Europea de Valencia cuenta con un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC). El SAIC es un conjunto de procesos y procedimientos que pauta la forma de actuación de toda la comunidad universitaria y que está destinado a garantizar el correcto funcionamiento de todas las actuaciones que la institución lleva a cabo y que impactan en la calidad de la formación que ofrecemos a nuestros estudiantes.

El alcance del SAIC incluye todas las titulaciones oficiales que se imparten en cada uno de sus Centros y de las que la Universidad es responsable, y contempla los servicios de la Universidad que dan soporte a estas titulaciones para hacer realidad su Misión. El SAIC vela por que toda actividad desarrollada en la Universidad responda de manera efectiva a los intereses y necesidades planteados por los usuarios de cada servicio, así como por la mejora continua de todas las actividades en ella desarrolladas.

El SAIC se despliega a partir de una Política de Calidad validada por la dirección apoyada por los representantes de los Centros. La Unidad de Calidad, responsable del SAIC, por su parte, coordina las actuaciones desarrolladas por las Facultades y Escuela en materia de calidad, proporcionando los recursos humanos y las herramientas de gestión apropiadas para obtener la información necesaria en el seguimiento de los programas formativos. A través de distintos mecanismos los diferentes colectivos implicados en la actividad de la Universidad pueden participar en la mejora continua elevando sugerencias que redundan en cambios de procedimientos y planes de mejora que se alinean con la estrategia de la Universidad. El principal de estos mecanismos es el Comité de Aseguramiento de Calidad (CAC), donde están representadas todas las áreas de la Universidad (docentes y no docentes) y cuya presidencia recae en el/la Vicerrector/a de Profesorado e Investigación. En este Comité participan los Directores de Facultad/Escuela o Directores de Grado o Postgrado como máximos responsables académicos de las Facultades/Escuela, así como representantes de los diferentes departamentos transversales de la Universidad (Experiencia del estudiante, Asesoría académica, Admisiones, Recursos Humanos; Biblioteca, Operaciones, Unidad de Prácticas, Marketing y TIC), colaboradores de la Unidad de Calidad, profesores, estudiantes y empleadores.

Las funciones del CAC son:

- Verificar la planificación del SAIC de la Universidad Europea de Valencia (UEV), de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la UEV, de la Política y los Objetivos de la Calidad.
- Coordinar la formulación de los objetivos anuales en materia de Calidad de la UEV y llevar a cabo el seguimiento de su ejecución.
- Identificar las acciones transversales para la mejora de la Universidad que afecten tanto al área académica como al área de servicios.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos y actualización de los mismos si es necesario, así como comunicar cambios relacionados con la documentación de SAIC.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SAIC sugeridas por los restantes miembros de la Universidad.

Para llevar a cabo estas funciones, el CAC se reúne al menos, con una periodicidad anual, si bien, el/la Director/a de la Unidad de Calidad, puede convocar reuniones extraordinarias si lo considerase oportuno.

9.2 Contempla procedimientos para el análisis de satisfacción de los miembros implicados.

El SAIC de la UEV prevé la supervisión de la Calidad de la enseñanza de todos los programas y títulos oficiales ofertados por la UEV, a través de cinco mecanismos complementarios:

- Entrevistas periódicas con los estudiantes.
- Realización de encuestas de satisfacción (alumnos, profesores, personal no docente, antiguos alumnos y empleadores entre otras).
- Gestión de las incidencias, sugerencias y reclamaciones.
- Controles externos y auditorías.
- Indicadores de rendimiento (tasa de éxito, eficiencia, evaluación, abandono, graduación, et.)

El seguimiento y medición de los indicadores permite detectar las posibles incidencias o desviaciones que surjan, a fin de establecer, de manera inmediata, acciones que aseguren su resolución.

A través de las encuestas se evalúan distintos criterios que, en función de los resultados anteriores y del estado del sistema de calidad, son considerados como prioritarios en cada uno de los grupos. En cada campaña de recogida de información, previa a la misma, la Unidad de Calidad determina si los ítems de los cuestionarios del año anterior siguen considerándose clave en la evaluación de la satisfacción o es necesario actualizarlos. Para esta revisión se toma en consideración la opinión de los departamentos implicados y del CAC.

Los procedimientos que describen con mayor detalle el modo en que se realiza el análisis de la satisfacción de los miembros implicados hacen referencia a:

- PC 11.1. Satisfacción de los grupos de interés
- PC 11.2. Rendimiento Académico
- PC 11.3. Quejas y Sugerencias

Toda la información recogida a partir de los distintos mecanismos expuestos es introducida como input en la revisión del SAIC, permitiendo establecer aquellas acciones de mejora necesarias para mejorar la calidad en la Universidad Europea de Valencia. Asimismo, las conclusiones obtenidas son plasmadas en un informe que será empleado para la rendición de cuentas a los grupos de interés. La Unidad de Calidad hará pública la información de la que es responsable a través de la página web o cualquier otro medio aprobado que se considere oportuno. El resto de los departamentos podrán utilizar los canales que consideren más adecuados para asegurar que toda la información llega de forma clara a los grupos de interés

9.3 Establece mecanismos para el control, de revisión periódica y de mejora del título, incluyendo criterios para su posible extinción

La UEV tiene establecido un mecanismo de revisión, actualización y publicación anual de programas, gracias al cual, éstos son capaces de recoger los últimos avances y las necesidades profesionales propias de cada área, garantizando una formación de calidad adaptada al máximo

a las necesidades reales de los estudiantes de cada curso y asegurando el cumplimiento de los compromisos establecidos con sus grupos de interés y con las entidades reguladoras.

A través de los indicadores de rendimiento, datos obtenidos en las encuestas de satisfacción y mecanismos de coordinación previamente citados, la información alimenta un sistema de seguimiento que se completa con la realización de planes de mejora anuales a nivel de título (las Comisiones de Calidad de Titulación), de Facultad (Juntas de Facultad) y de Universidad (Comité de Aseguramiento de Calidad).

Estos planes de mejora, su nivel de implantación y los resultados obtenidos, así como posibles incidencias detectadas y necesidades de mejora son estudiados en los mismos mecanismos.

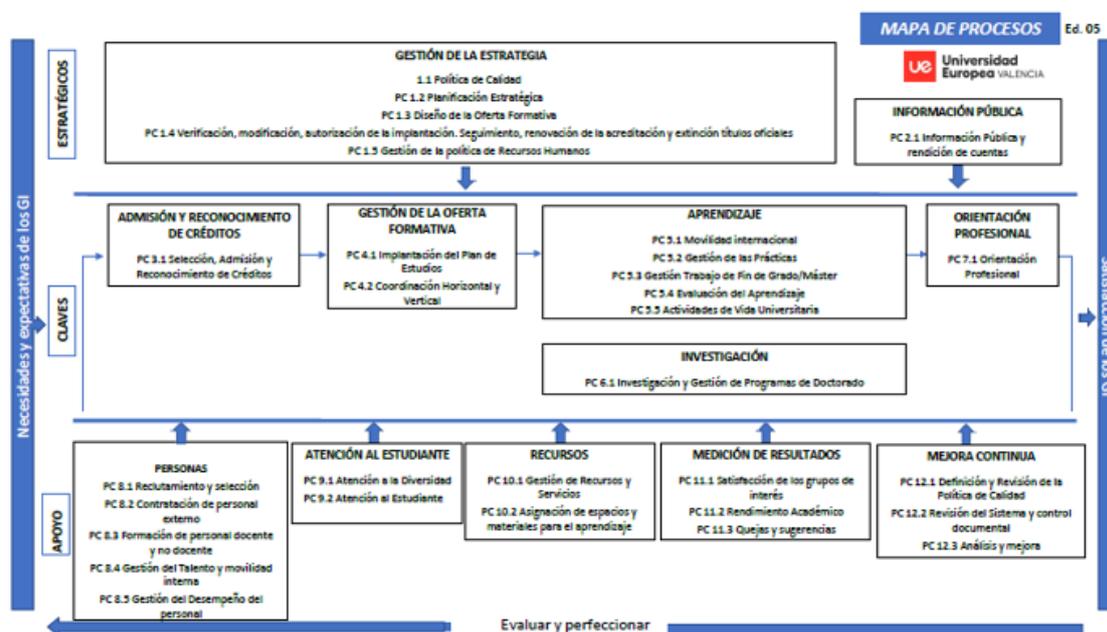
Por lo que respecta a los procesos, todos ellos son sometidos periódicamente a seguimiento, medición y análisis, implantando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente con relación a los siguientes aspectos clave:

- Respuesta a la misión y visión de la Universidad.
- Atender a las expectativas generadas por los grupos de interés.
- Compromiso de cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables.
- Sistematización de acciones en materia de calidad de la oferta formativa, acorde al marco EEES.
- Información, difusión y comunicación activa, transparente y multilateral de los resultados obtenidos y las acciones propuestas para alcanzar la excelencia.
- Dotación de los recursos técnicos y humanos necesarios para desarrollar el sistema

Cuando la revisión de los Programas formativos indique que la oferta del título no está siendo adecuada a las expectativas de los grupos de interés o de la UEV, las Facultades y Escuela determinarán si los títulos cumplen los criterios para su suspensión, comunicando a Secretaría General su propuesta y elaborando en conjunto un calendario para la extinción de los mismos, sin que perjudique a los alumnos que en ese momento estén cursando alguno de sus cursos.

La decisión definitiva de la extinción del título será tomada por la Dirección y el calendario de extinción será elevado al Consejo de Gobierno para su aprobación y difundido a los grupos de interés para poder, finalmente, gestionar las convalidaciones y ejecutar el calendario de extinción de manera efectiva, eliminando el título de la oferta formativa de la universidad, adoptando todas las garantías necesarias para que los estudiantes puedan finalizar dichos estudios, si superan en el calendario de extinción establecido los créditos pendientes. Por su parte, quienes deseen continuar los estudios, expirados los plazos, deberán seguirlos en otro plan mediante reconocimiento y transferencia de créditos.

Procedimientos de SAIC



Mapa de procesos

A continuación, se enumeran los procedimientos que constituyen el SAIC:

1.1 Política de Calidad

PC1.2 Planificación Estratégica

PC1.3 Diseño de la Oferta Formativa

PC1.4 Verificación, modificación, autorización de la implantación. Seguimiento, renovación de la acreditación y extinción de las titulaciones.

PC1.5 Gestión de la política de Recursos Humanos

PC2.1 Información Pública y rendición de cuentas

PC3.1 Selección, Admisión y Reconocimiento de Créditos

PC4.1 Implantación del Plan de Estudios

PC4.2 Coordinación Horizontal y Vertical

PC5.1 Movilidad internacional

PC5.2 Gestión de las Prácticas

PC5.3 Gestión Trabajo de Fin de Grado/Máster

PC5.4 Evaluación de Aprendizaje

PC5.5 Actividades de Vida Universitaria

PC6.1 Investigación y Gestión de Programas de Doctorado

PC7.1 Orientación Profesional

PC8.1 Reclutamiento y selección

PC8.2 Contratación de personal externo

PC8.3 Formación de personal docente y no docente

PC8.4 Gestión del Talento y movilidad interna

PC8.5 Gestión del Desempeño del personal

PC9.1 Atención a la Diversidad

PC9.2 Atención al Estudiante

PC10.1 Gestión de Recursos y Servicios

PC10.2 Asignación de espacios y materiales para el aprendizaje

PC11.1 Satisfacción de los grupos de interés

PC11.2 Rendimiento Académico

PC11.3 Quejas y sugerencias

PC12.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad

PC12.2 Revisión del Sistema y control documental

PC12.3 Análisis y mejora